

São Paulo, 10 de outubro de 2017.

DE / FROM :

Hyundai Motor Brasil Montadora de Automóveis Ltda. ("HMB")

PARA / TO :

Ilmo. Sr. Diretor do PROCON/GO

REF.:

Comunicado ao Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor ("DPDC") do Ministério da Justiça – Recall dos veículos HB20 e HB20S equipados com motor 1.0 e transmissão manual de 05 marchas, modelo 2017, fabricados entre 20.4.2017 e 26.5.2017, de chassis não sequenciais 9BHBG51CAHP760125 a 9BHBG51CAHP768013

Ilmo. Sr. Diretor,

A **HYUNDAI MOTOR BRASIL MONTADORA DE AUTOMÓVEIS LTDA. ("HMB")**, com sede na Avenida Hyundai, nº 777, Bairro Água Santa, Piracicaba/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.394.422/0001-42, em atendimento ao artigo 1º da Portaria Conjunta SDE-DENATRAN nº 69/2010 e ao artigo 2º, inciso III da Portaria n. 487 do Ministério da Justiça, de 15 de março de 2012, vem informar a realização de recall dos veículos HB20 e HB20S equipados com motor 1.0 e transmissão manual de 05 marchas, modelo 2017, fabricados entre 20.4.2017 e 26.5.2017, de chassis não sequenciais 9BHBG51CAHP760125 a 9BHBG51CAHP768013, nos termos do anexo comunicado realizado ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e dos anexos documentos que o instruíram.

Permanecemos à inteira disposição de V. Sas. para prestar eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Respeitosamente,


GUSTAVO IERARDI GOULART
Gerente Jurídico
OAB/SP nº. 200.626

Processo Administrativo - 16-04-2017-16:27-01570-1/1

MJ/SENACON

RECEBI O ORIGINAL

At: 16:58 hs

Em: 10 / 10 / 17

Ass: Flávia



São Paulo, 10 de outubro de 2017.

PARA:

**Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos –
CGCTPA do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ("DPDC")**

REF:

Recall dos veículos HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0, transmissão manual de cinco marchas, modelo 2017, fabricados entre 20.4.2017 e 26.5.2017, de chassis não sequenciais 9BHBG51CAHP760125 até 9BHBG51CAHP768013

Prezados Senhores,

HYUNDAI MOTOR BRASIL MONTADORA DE AUTOMÓVEIS LTDA. ("HMB"), com sede na Avenida Hyundai, nº 777, Bairro Água Santa, Piracicaba, São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.394.422/0001-42, por seus representantes legais (doc. 1), vem respeitosamente à presença dessa Ilustre Coordenação-Geral, com fundamento no artigo 2º da Portaria nº 487 do Ministério da Justiça de 15.3.2012, informar a realização de *recall* dos veículos da marca Hyundai, modelos HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0 e transmissão manual de cinco marchas, ano de fabricação 2017, fabricados entre 20.4.2017 e 26.5.2017, de chassis não sequenciais 9BHBG51CAHP760125 até 9BHBG51CAHP768013, nos seguintes termos:

1. Identificação do fornecedor do produto:

Razão Social: HYUNDAI MOTOR BRASIL MONTADORA DE AUTOMÓVEIS LTDA.

Nome Fantasia: HYUNDAI MOTOR BRASIL ("HMB").

Atividades econômicas principal e secundárias: Montagem e fabricação de veículos automotores terrestres; Importação, exportação e comercialização de máquinas e equipamentos, insumos, auto-peças, materiais, veículos montados, bem como atividades conexas e correlatas ou subsidiárias que se relacionem com o objeto declarado.

Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas:

10.394.422/0001-42.



Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br



Endereço do estabelecimento: Avenida Hyundai, 777, Bairro Água Santa, CEP 13413-900, Piracicaba/SP.

Telefones: (11) 5186-7506; (11) 5186-7700

E-mail: juridico.civil@Hyundai-Brasil.com

Nome e qualificação dos administradores responsáveis:

(a) Diretor Presidente: YONGWOO LEE, coreano, casado, executivo, portador do RNE nº V890197-4, inscrito no CPF/MF sob o nº 234.046.178-80, com escritório localizado na Cidade de Piracicaba, Estado de São Paulo, na Avenida Hyundai, 777, Bairro Água Santa, CEP 13413-900.

2. Descrição pormenorizada do produto:

Produto: Veículos **HB20 e HB20S**, equipados com motor 1.0 e transmissão manual de cinco marchas, ano de fabricação 2017.

Marca: Hyundai.

Modelos: HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0 e transmissão manual de cinco marchas, ano de fabricação 2017.

Chassis não sequenciais envolvidos: 9BHBG51CAHP760125 até 9BHBG51CAHP768013.

Data inicial de fabricação: 20.4.2017.

Data final de fabricação: 26.5.2017.

Foto dos veículos:



HB20S



HB20



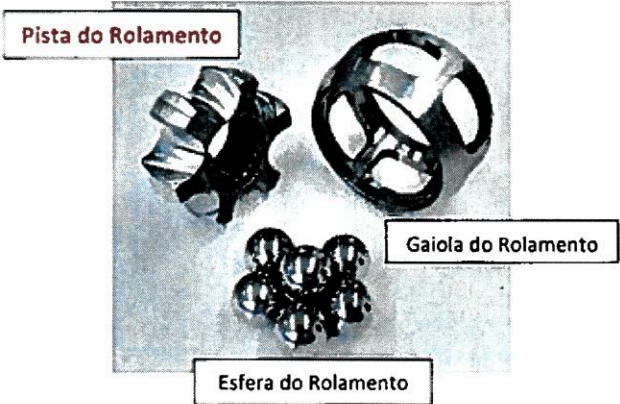
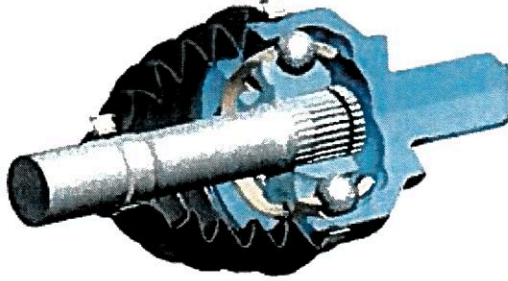


Hyundai Motor Brasil

Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

Foto dos itens do veículo:

<p>Conjunto do Rolamento da Junta Homocinética</p>	 <p>Pista do Rolamento</p> <p>Gaiola do Rolamento</p> <p>Esfera do Rolamento</p>
<p>Junta Homocinética do Semieixo</p>	
<p>Semieixo lado esquerdo</p>	
<p>Semieixo lado direito</p>	



Hyundai Motor Brasil

Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

3. Descrição pormenorizada do defeito:

Durante verificações de rotina da equipe de campo da HMB ocorridas em julho e agosto de 2017, a HMB constatou junto à Rede de Concessionárias duas reclamações de consumidores relacionadas às juntas homocinéticas do semieixo dianteiro do lado esquerdo em veículos modelo HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0, com transmissão manual de cinco marchas.

Diante disso, em 24.8.2017, a HMB contactou a empresa fornecedora de tais peças, a GKN do Brasil Ltda. ("GKN"), para indagar se a empresa tinha conhecimento sobre outras reclamações referentes a tal peça.

Em 31.8.2017, a GKN informou que houve uma falha no processo produtivo ocorrido em 17.4.2017 e 18.4.2017, sendo que o lote de peças produzido naquela data estava fora das especificações técnicas. Não obstante, a GKN entregou as referidas peças sem informar a HMB, naquela oportunidade, sobre a falha no seu processo produtivo, tendo tais peças sido utilizadas pela HMB na montagem dos veículos HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0 e transmissão manual de cinco marchas (doc. 2).

Em reunião realizada em 12.9.2017, a GKN se comprometeu a enviar à HMB informações detalhadas sobre a falha no processo produtivo, especificamente sobre a rastreabilidade das peças defeituosas e demais informações relevantes, conforme constou na notificação encaminhada pela HMB à GKN em 13.9.2017 (doc. 2).

Após a análise das informações detalhadas entregues pela GKN em reunião realizada em 15.9.2017, a HMB concluiu que a falha no processo produtivo das juntas homocinéticas do semieixo dianteiro pode acarretar potencial risco à segurança dos consumidores que adquiriram veículos contendo peças do lote defeituoso.

Isso porque, devido à variação no processo de Tratamento Térmico de um lote específico da pista do rolamento interno da junta homocinética do semieixo dianteiro, a peça ficou com dureza abaixo das especificações.



Hyundai Motor Brasil

Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br



A baixa dureza da pista do rolamento interno da junta homocinética do semieixo rá gerar a deformação da mesma, e, como consequência, haverá ruído durante as manobras e vibração durante a rodagem do veículo. Ao continuar conduzindo o veículo nesta condição, poderá haver a quebra da junta homocinética do semieixo e o veículo poderá perder a tração. Importante destacar que os freios e a direção do veículo continuam funcionando normalmente, independentemente da perda de tração.

Em síntese, o risco à segurança dos consumidores consiste na possibilidade de quebra da junta homocinética do semieixo, que poderá ocasionar a perda repentina de tração do veículo com risco de possíveis acidentes. Por esta razão, a HMB optou por iniciar imediatamente o procedimento de recall.

Diante disso, a GKN se comprometeu a entregar à HMB 600 (seiscentas) juntas homocinéticas do lado esquerdo e 600 (seiscentas) juntas homocinéticas do lado direito, sem prejuízo do fornecimento posterior de tantas quantas forem necessárias para cobrir todo o procedimento de recall.

Todas essas informações constaram da notificação encaminhada pela HMB em 19.9.2017, por meio da qual a GKN foi notificada a fornecer cooperação total e todo o suporte apropriado à HMB no cumprimento de todas as obrigações legais, incluindo o fornecimento de documentos e informações, o comparecimento a reuniões e o reconhecimento de sua responsabilidade junto às autoridades e aos consumidores, bem como a reembolsar integralmente a HMB de todos os custos incorridos com o procedimento de recall (doc. 3).

Tal postura da HMB, além de demonstrar a sua boa-fé e o seu sincero compromisso com a segurança e a incolumidade física dos seus consumidores, está adequada aos termos da Portaria nº 487, de 15.3.2012, do Ministério da Justiça e da Portaria Conjunta do Ministério da Justiça e do Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN nº 69, de 15.12.2010.



Hyundai Motor Brasil

Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

4. Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações:

A junta homocinética do semieixo do veículo permite a ligação dinâmica entre o motor e as rodas do veículo, mediante a transmissão da potência do motor necessária para o funcionamento adequado das rodas em movimentos lineares e curvilíneos.

Conforme salientado, o risco de quebra da junta homocinética do semieixo poderá interromper o envio de potência do motor para as rodas do veículo, ocasionando a perda repentina de tração. A depender das circunstâncias do caso, a perda de tração do veículo poderá aumentar o risco de possíveis acidentes, com consequentes danos físicos e materiais ao condutor, passageiros e terceiros.

Não obstante, a HMB realiza o recall dos veículos da marca Hyundai, modelos HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0 e transmissão manual de cinco marchas, ano de fabricação 2017, fabricados entre 20.4.2017 e 26.5.2017, com o intuito de resguardar o consumidor de qualquer risco.

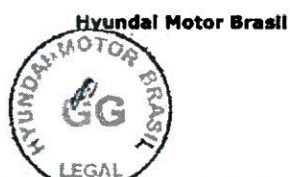
5. Quantidade de produtos potencialmente sujeitos ao defeito:

De acordo com o relatório de gerenciamento de produtos da HMB, foram identificadas 3.109 unidades produzidas e comercializadas a clientes finais no Brasil que potencialmente podem ter recebido as juntas homocinéticas do semieixo fabricadas pela GKN em 17.4.2017 e 18.4.2017 (doc. 4).

6. Distribuição geográfica dos produtos sujeitos ao defeito colocados no mercado, por Estados da Federação, e os países para os quais os produtos foram exportados:

De acordo com a tabela anexa (doc. 4), foram distribuídos pelo território nacional (26 Estados da Federação e o Distrito Federal) 3.109 veículos objeto do presente chamamento.

A HMB informa que esses produtos não foram exportados.



Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

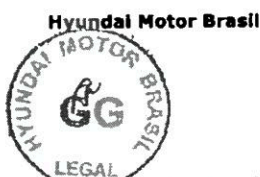
7. Indicação das providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco:

A HMB adotou as seguintes medidas:

- Levantamento dos dados dos clientes impactados pela presente campanha de recall;
- Requisição à GKN de 600 (seiscentas) juntas homocinéticas do semieixo do lado esquerdo e 600 (seiscentas) juntas homocinéticas do semieixo do lado direito, sem prejuízo do fornecimento posterior de tantas peças quantas forem necessárias para cobrir todo o procedimento de recall (doc. 3).
- Distribuição das 600 (seiscentas) juntas homocinéticas do semieixo do lado esquerdo e 600 (seiscentas) juntas homocinéticas do semieixo do lado direito aos concessionários para pronto atendimento aos consumidores.
- Capacitação do Serviço de Atendimento ao Consumidor para prestar todas as informações necessárias.

A HMB adotará prontamente as seguintes medidas:

- Envio de Boletim Técnico de Serviço a todas as concessionárias integrantes da Rede de concessionárias HMB, descrevendo detalhadamente os procedimentos a serem seguidos para: **(i)** a pronta identificação dos elementos de risco nos veículos objeto do presente recall; e **(ii)** o atendimento dos consumidores cujos veículos estejam sujeitos à campanha de recall (doc. 5);
- Envio de comunicado, por meio e-mail e SMS, aos consumidores que constam da base de dados da HMB e que estão sujeitos à campanha de recall, informando sobre os riscos envolvidos, as providências para análise da junta homocinética por uma concessionária autorizada e, se for o caso, a substituição da referida peça (doc. 6);
- Disponibilização do comunicado de recall (doc. 7) e de ferramenta de busca por número de chassi no site da HMB;



Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

- Implementação do plano de mídia descrito no item 9 abaixo.

A HMB coloca à disposição de seus consumidores diversos canais de atendimento, a saber:

- Serviço gratuito de atendimento ao consumidor (0800-770 3355) que estará disponível nos horários e forma descritos no "Plano de Atendimento" a seguir detalhado;
- Link no website <http://www.hyundai.com.br>, com sistema disponível ao consumidor de pesquisa dos veículos sujeitos ao recall por meio da indicação do chassi do veículo.

8. Descrição dos acidentes de consumo

A HMB recebeu dois relatos pontuais de casos em que os consumidores informaram ocorrências relacionadas à perda de tração nas rodas do veículo. Em nenhum desses casos houve danos físicos aos ocupantes dos veículos. Segue breve relato de cada caso, com a respectiva identificação dos consumidores:

- Em 28.7.2017, a consumidora Silvana Menegari, residente e domiciliada na Rua Solidônio Leite, 2718 B15, apto 54, Vila Ivone, São Paulo/SP, CEP 03275-000, telefones (11) 2301-2814 e (11) 98380-4256, entrou em contato com a concessionária CAO A Anhaia Mello, na cidade de São Paulo/SP, para relatar que o veículo teria travado após o abastecimento de combustível, e após ter voltado a funcionar, o veículo apresentou barulhos como se algum de seus componentes tivesse se soltado. Em 31.7.2017, a HMB reparou o veículo, sem custos ao cliente, após concluir que o problema decorreu da quebra da junta homocinética do semieixo.
- Em 2.8.2017, a consumidora Suelen de Souza, residente e domiciliada na Rua Florianópolis, 740, Mathias Velho, Canoas/RS, CEP 92330-500, telefone (51) 99709-2668, entrou em contato com a concessionária Carway Canoas, na cidade de Canoas/RS, para relatar que teria ocorrido um estouro do eixo da roda do veículo que faz a tração com a caixa. Em 18.8.2017, a HMB reparou o veículo, sem custos



Hyundai Motor Brasil
Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

ao cliente, após concluir que o problema decorreu da quebra da junta homocinética do semieixo.

9. Plano de Mídia

O plano de mídia compreende inserções em rádio, jornal e televisão aberta de abrangência nacional, além da internet, conforme planilha anexa (doc. 8).

A comunicação em mídias digitais, por meio do website <http://www.hyundai.com.br> e do envio de mensagens via e-mail e SMS, será realizada em 11.10.2017.

A comunicação na televisão de abrangência nacional será transmitida em 11.10.2017, no canal SBT, durante os programas "Primeiro Impacto", com início às 7h30, e "SBT Brasil", com início às 19h45, e no canal Band, durante os programas "Café com Jornal", com início às 8h, e "Jornal da Band", com início às 19h20.

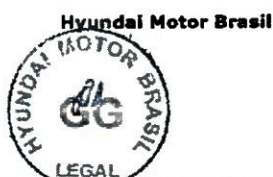
A comunicação em rádio será transmitida no dia 13.10.2017, na rede de rádio CBN FM/AM, no horário das 6h às 9h, e na rede de rádio Bandeirantes AM/FM, no horário das 7h às 7h30.

A comunicação em jornal será veiculada em 13.10.2017, na seção "Noticiário" dos Jornais O Estado de São Paulo e Folha de São Paulo.

Em 16.10.2017 e 30.10.2017 serão encaminhados e-mails aos consumidores com o anexo modelo de Aviso de Risco ao Consumidor (doc. 6).

Os custos de veiculação publicitária totalizam o valor de R\$ 682.293,38 (doc. 8).

Por fim, conforme acima já informado, a HMB ressalta que também encaminhará comunicados diretamente aos clientes que adquiriram os veículos objeto do presente recall e aos seus concessionários, por meio de e-mails, SMS e informações disponíveis no website <http://www.hyundai.com.br>, conforme os comunicados anexos já acima mencionados (docs. 5, 6 e 7).



Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

10. Plano de Atendimento ao Consumidor

O consumidor será atendido diretamente pela Concessionária HMB de sua preferência, pelo serviço gratuito de atendimento ao consumidor (0800-770 3355), de segunda à sexta-feira das 8h às 20h e aos sábados das 9h às 15h, e poderá ainda esclarecer suas dúvidas pelo site da HMB (<http://www.hyundai.com.br/serviços/recalls>).

Durante a inspeção dos veículos nas Concessionárias HMB, será verificado nas respectivas etiquetas se os semieixos foram fabricados nas datas afetadas, quais sejam, os dias 17.4.2017 e 18.4.2017 para o semieixo do lado esquerdo, e o dia 17.4.2017 para o semieixo do lado direito (doc. 5).

Caso os semieixos tenham sido fabricados nas datas mencionadas, ou caso não seja possível identificar a data de fabricação nas respectivas etiquetas, as Concessionárias HMB irão substituir o semieixo conforme o Manual de Reparações, bem como irão registrar a substituição no sistema e carimbar o Manual de Garantia do veículo. Nessa hipótese, será emitida ordem de serviço com o seguinte texto padrão: *"Conforme a data de fabricação impressa no semieixo, a peça foi substituída eliminando o risco de quebra."* Por fim, o semieixo substituído será enviado para a HMB para análise e posterior descarte (doc. 5).

Caso os semieixos não estejam dentro da data de fabricação afetada, as Concessionárias HMB apenas irão registrar a inspeção no sistema e carimbar o Manual de Garantia do veículo. Nessa hipótese, será emitida ordem de serviço com o seguinte texto padrão: *"Conforme a data de fabricação impressa no semieixo, o veículo não foi afetado, portanto não há a necessidade de substituição."* (doc. 5).

A campanha começará imediatamente e a rede de concessionárias HMB estará indefinidamente disponível para atender os seus respectivos consumidores para realizar as medidas de reparação dos veículos.

A HMB estima que o tempo médio para análise e reparo dos veículos objeto do presente *recall* é de aproximadamente 2 horas por consumidor.



Hyundai Motor Brasil

Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

11. Modelo de Aviso de Risco ao Consumidor

O modelo escrito de Aviso de Risco ao Consumidor está anexo a este comunicado (doc. 6).

A HMB se coloca à disposição dessa D. Autoridade para prestar quaisquer outras informações necessárias relativas ao presente *recall*.

Respeitosamente,


Hyundai Motor Brasil Montadora de Automóveis Ltda.
Gustavo Ierardi Goulart
Gerente Jurídico

Hyundai Motor Brasil

Av. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

