

10112

HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1.400, 3º andar -
Vila Nova Conceição
São Paulo/SP, CEP 04543-000

São Paulo, 08 de dezembro de 2017

Ao
PROCON DO ESTADO DE GOIÁS
Rua 2, 24 – Ed. Vermelho, Térreo ao 4º andar St. Central
Goiânia - GO
CEP 74.013-020

Assunto: Comunicado de Recall – Campanha de Chamamento dos Veículos Mitsubishi **OUTLANDER, OUTLANDER PHEV, ASX - SUBSTITUIÇÃO DAS FECHADURAS DAS PORTAS.**

Ilmo. Srs.,

A **HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA. (HPE)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 54.305.743/0001-07, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1.400, 3º andar - Vila Nova Conceição, CEP 04543-000, São Paulo/SP, licenciada a distribuir e fabricar veículos da marca **Mitsubishi®** no Brasil, e que não mantém subordinação societária com empresa japonesa Mitsubishi Motors Corporation, neste ato legalmente representada na forma do seu Contrato Social, vem, em cumprimento ao disposto no artigo 10, §1º do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90 e do artigo 2º, inciso II, da Portaria MJ nº 487 de 15 de março de 2012, comunicar que foi protocolada junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) sob o número 08012.003019/2017-37, em **08 de dezembro de 2017**, e será veiculada na mídia a partir de **11 de dezembro de 2017**, a **Campanha de Chamamento dos Veículos Mitsubishi OUTLANDER, OUTLANDER PHEV e ASX**, fabricados entre abril de 2015 e junho de 2017.

A HPE informa que os proprietários de 13.432 (treze mil quatrocentos e trinta e dois) unidades de veículos dos modelos: OUTLANDER com número de chassi em ordem não sequencial GJA00101 a GZA05607, OUTLANDER PHEV com número de chassi em ordem não sequencial FZA00141 a FZA00156 e ASX com número de chassi em ordem não sequencial GCF21579 a JCH32994, devem comparecer em uma das Concessionárias Mitsubishi Motors para efetuar a substituição gratuita das fechaduras das portas.

Foi detectado que, em temperaturas elevadas, o mecanismo interno de travamento das fechaduras das portas pode não se encaixar de forma segura.


Como consequência, poderá ocorrer a abertura involuntária das portas com o veículo em movimento, podendo causar danos graves e/ou fatais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

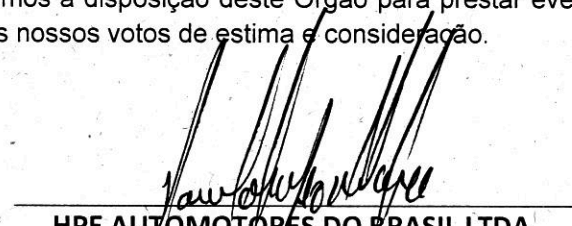
Mais informações poderão ser obtidas gratuitamente, por meio do SAC - 0800 702 0404, de segunda a sexta das 8h às 18h, e-mail: sac@hpeautos.com.br ou pelo website www.mitsubishimotors.com.br.

Solicitamos, por gentileza, que toda e qualquer comunicação, aviso, notificação ou intimação relativas ao presente processo sejam encaminhados aos cuidados do Sr. João Pedro Santi Leite, gerente de Operações de Serviços da HPE, nas Quadras 5, 7 e 7A do DIMIC (Distrito Minerio Industrial de Catalão), Catalão/GO, 75709-901 e/ou pelos e-mails joaoleite@hpeautos.com.br e recall@hpeautos.com.br.

Sendo o que nos cabia para o momento permanecemos à disposição deste Órgão para prestar eventuais esclarecimentos adicionais julgados necessários e reiteramos nossos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,


HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Julio Fiorin – Diretor de Pós Vendas


HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Paulo Neves – Gerente de SAC



Impresso em
papel reciclado.

HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar,
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000
Tel.: +55-11-5694-2700 Fax: +55-11-5521-3611
www.mitsubishimotors.com.br

São Paulo, 08 de dezembro de 2017.

Ao
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – SENACON
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, palácio Raymundo Faoro, sala 520
70064-900 - Brasília - DF

A/c: Ilmo(a). Sr(a). Diretor(a) do DPDC

REF.: **PROCESSO DE CHAMAMENTO (RECALL)**
SUBSTITUIÇÃO DAS FECHADURAS DAS PORTAS.
VEÍCULOS MITSUBISHI OUTLANDER, OUTLANDER PHEV e ASX FABRICADOS DE 2015 A
2017.

Ilustríssimos Drs.,

A **HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA. (HPE)**, pessoa jurídica de direito privado brasileira, abaixo qualificada, licenciada a distribuir e fabricar veículos da marca Mitsubishi Motors no Brasil, e que não mantém subordinação societária com a empresa japonesa Mitsubishi Motors Corporation (MMC), em cumprimento ao disposto no artigo 10, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, e na Portaria MJ nº 487, de 15 de março de 2012, vem, à presença de Vossas Senhorias, informar que foi constatada, nos veículos Mitsubishi **ASX**, nacional, e nos veículos **OUTLANDER** e **OUTLANDER PHEV**, importados, fabricados entre de 2015 a 2017, a existência de defeito, que apresenta risco à saúde e à segurança dos consumidores.

I - Identificação do fornecedor do produto ou serviço:

a) razão social: HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

b) nome de fantasia: HPE AUTOMOTORES

c) atividade econômica principal e secundária:

c.1) Atividade Econômica Principal: Fabricação de automóveis, camionetas e utilitários;

c.2) Atividades Econômicas Secundárias: i) a fabricação, montagem, desmontagem, comercialização, importação e exportação de veículos automotores, peças, partes, acessórios e equipamentos em geral para veículos automotores, bem como sua blindagem, assistência técnica e locação, além de todas as atividades afins ou necessárias; ii) o treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial; iii) o planejamento, organização e promoção de eventos esportivos; iv) prestação de serviços de informática e congêneres; v) a intermediação de negócios; vi) serviços de armazém gerais; vii) a participação em outras sociedades; e viii) serviços de engenharia automotiva, tais como design de veículos, montagem de veículos protótipos não funcionais em argila, isopor ou fibra de vidro, bem como suas partes e peças.

d) número de inscrição no CNPJ: 54.305.743/0001-07

e) endereço do estabelecimento: **Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1400, 3º andar - Vila Nova Conceição, CEP 04543-000, São Paulo/SP.**

f) telefone, fax e endereço eletrônico: **PABX (64) 3411-8500 ou (11)5694-2700, sac@hpeautos.com.br**

g) nome dos administradores responsáveis, com a respectiva qualificação:

(i) **Alfredo Sestini Filho**, brasileiro, divorciado, administrador de empresas, portador da CI/RG nº 3.060.501-5 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 173.089.098-91, Diretor Presidente;

(ii) **Robert de Macedo Soares Rittscher**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da CI/RG nº 9.785.232-6 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 080.574.348-05, Diretor Operacional;

(iii) **Fernando Matarazzo**, brasileiro, casado, engenheiro mecânico, portador da CI/RG nº 13.832.569-8 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 119.577.628-45, Diretor Industrial.

II - Descrição pormenorizada do produto ou serviço, contendo as informações necessárias à sua identificação, em especial:

a) marca: **MITSUBISHI MOTORS.**

b) modelos: **LANCER e ASX (NACIONAL) e OUTLANDER, OUTLANDER PHEV, LANCER EVOLUTION X (IMPORTADO).**

c) lote: **Não se aplica.**

d) série: **Não se aplica.**

e)chassi: **não sequenciais entre os números(lista conforme Anexo I):**

MODELOS	ANO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS FINAIS	
		DE	ATÉ
OUTLANDER	2015 a 2016	GJA00101	GZA05607
OUTLANDER PHEV	2015	FZA00141	FZA00156
ASX	2015 a 2017	GCF21579	JCH32994

f) data inicial e final de fabricação: **abril de 2015 a junho de 2017.**

g) fotos:



Foto 01 – Identificação visual dos modelos afetados.



III - Descrição pormenorizada do defeito, acompanhada de informações técnicas necessárias ao esclarecimento dos fatos, bem como data, com especificação do dia, mês e ano, e modo pelo qual a nocividade ou periculosidade foi detectada:

A Mitsubishi Motors Corporation (MMC) identificou que 13.432 (treze mil quatrocentos e trinta e dois) unidades de veículos do modelo **ASX** fabricados no Brasil entre junho de 2015 e junho de 2017 e dos modelos **Outlander** e **Outlander PHEV** fabricados no Japão entre abril de 2015 e junho de 2017, não apresentaram a conformidade necessária no processo de fabricação do mecanismo interno de travamento das portas.

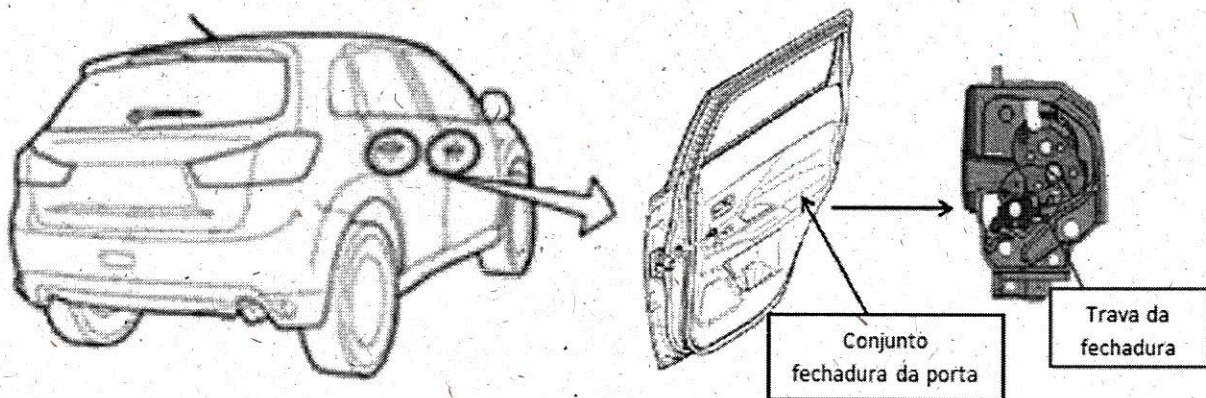


Figura 01 – Mecanismo interno de travamento das portas.

Foi verificado que, em temperaturas elevadas, o mecanismo interno de travamento das portas pode não se encaixar de forma segura. A falha é causada por um processo inadequado de fabricação destes componentes, que apresentam uma precisão insuficiente de encaixe entre as peças.

Como consequência, poderá ocorrer a abertura involuntária das portas com o veículo em movimento.

A MMC Japão informou a HPE sobre este problema em 13/11/2017, conforme documento oficial anexado (Anexo V).

IV - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações:

No pior cenário, quando a temperatura ambiente estiver elevada, o mecanismo interno de travamento das portas pode não se encaixar de forma segura e, como consequência, poderá ocorrer a abertura involuntária das portas durante a condução do veículo, podendo causar danos graves e/ou fatais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

V - Quantidade de produtos ou serviços sujeitos ao defeito e número de consumidores atingidos;

A MMC identificou o total de **6.990** (seis mil novecentos e noventa) unidades de veículos dos modelos **Outlander** e **Outlander PHEV** exportados para o Brasil e **6.442** (seis mil quatrocentos e quarenta e dois) unidades de veículos dos modelos **ASX** fabricados no Brasil que podem apresentar o defeito.

VI – Distribuição geográfica dos produtos e serviços sujeitos ao defeito, colocados no mercado, por Estados da Federação:

UF	QTDE	UF	QTDE
SP	5.349	MS	189
RJ	1.464	MT	188
MG	1.018	TO	83
PR	900	AL	77
RS	877	RN	61
SC	640	MA	60
BA	558	PI	60
DF	370	SE	53
PE	306	PB	50
GO	284	AM	33
ES	278	AP	20
PA	260	AC	8
CE	240	RR	6
		Total	13.432

Tabela 1 – Distribuição de veículos por estados da federação.

VII - Indicação das providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco:

Em relação aos veículos modelo **Outlander**, **Outlander PHEV** e **ASX** a Mitsubishi Motors Corporation (MMC) informa que a precisão na fabricação das peças do mecanismo interno de travamento das portas foi rigorosamente controlada e o molde para a fabricação destes componentes foi modificado a partir de dezembro de 2016.

Relativamente aos veículos em circulação, objeto desta campanha de chamamento, as ações necessárias estão detalhadas na **News Letter 3043** (Anexo II), que é o meio de comunicação oficial entre a HPE e suas Concessionárias.

Não obstante a referida Newsletter dispor detalhadamente acerca do procedimento necessário a ser adotado pelas Concessionárias da rede Mitsubishi Motors, a HPE mantém um número suficiente de técnicos capacitados para atender eventuais dúvidas das Concessionárias, pelo telefone, via internet e/ou presencialmente.

VIII - Descrição dos acidentes relacionados ao defeito do produto ou serviço

Até o presente momento, a HPE não tem conhecimento da ocorrência de acidentes envolvendo o defeito e os veículos objeto deste chamamento em território nacional.

IX - Plano de mídia

Conforme resumo abaixo e detalhamento constante no Anexo III, serão adotadas ações de âmbito nacional e internacional de forma a atingir 100% dos consumidores.

RECALL FECHADURA DAS PORTAS - CRONOGRAMA DEZEMBRO/2017												
Meio	Formato	Mercado	Dezembro							Total Bruto	Total Líquido	%
			S	T	Q	Q	S	S	D			
			11	12	13	14	15	16	17			
RÁDIO	90"	Nacional								R\$ 170.000,00	R\$ 136.000,00	23%
JORNAL	1/4 DE PÁGINA E 1/3 DE PÁGINA	Nacional								R\$ 423.237,17	R\$ 338.589,74	57%
TV	90"	Nacional								R\$ 149.850,00	R\$ 119.880,00	20%
TOTAL									R\$ 743.087,17	R\$ 594.469,74		

Tabela 2 – Resumo plano de mídia.

Além dos anúncios acima, a HPE disponibilizará informações sobre esta campanha em seu website.

X - Plano de atendimento ao consumidor

I - formas de atendimento disponíveis ao consumidor: atendimento presencial nas Concessionárias Mitsubishi Motors; atendimento via telefone e através de acesso ao SAC e à internet.

II - locais e horários de atendimento: na rede de Concessionárias Mitsubishi Motors em horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.

III - duração média do atendimento: **1h30min** (uma hora e trinta minutos).

IV - plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos ou serviços afetados: chamamento aos consumidores para a realização do reparo, através da mídia (tv, rádio, jornais, website), mala direta e comunicação pessoal a cada proprietário que se dirigir a uma das Concessionárias Mitsubishi Motors, com estimativa de adequação dos produtos em um período aproximado de um ano.

HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar.
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000
Tel.: +55-11-5694-2700 Fax: +55-11-5521-3611
www.mitsubishimotors.com.br

XI - Modelo do aviso de risco ao consumidor:

COMUNICADO DE RECALL

CAMPANHA DE CHAMAMENTO DOS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS OUTLANDER, OUTLANDER PHEV e ASX DA MARCA MITSUBISHI MOTORS

São Paulo, 11 de dezembro de 2017.



A HPE Automotores do Brasil Ltda. **CONVOCA** os proprietários dos veículos Mitsubishi modelo **OUTLANDER**, **OUTLANDER PHEV** e **ASX** fabricados entre **abril de 2015** e **junho de 2017**, com números de chassis finais não sequenciais, abaixo identificados, para agendarem a **substituição gratuita das fechaduras das portas**, em uma das Concessionárias Mitsubishi Motors.

Defeito: Foi detectado que, em temperaturas elevadas, o mecanismo interno de travamento das fechaduras das portas pode não se encaixar de forma segura.

Risco: Como consequência, poderá ocorrer a abertura involuntária das portas com o veículo em movimento, podendo causar danos graves e/ou fatais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

Início do atendimento: 11 de dezembro de 2017.

Contate a Rede de Concessionárias Mitsubishi Motors para agendar o serviço que é **GRATUITO** e o tempo estimado para a realização é 1h30min (uma hora e trinta minutos).

Outras Informações através da Rede de Concessionárias Mitsubishi Motors • SAC 0800 702 0404 (de segunda a sexta das 8h às 18h) • E-mail: sac@hpeautos.com.br • Site: www.mitsubishimotors.com.br.

MODELO	ANO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS COM FINAIS (ordem não sequencial)	
		DE	ATÉ
OUTLANDER	2015 a 2016	GJA00101	GZA05607
OUTLANDER PHEV	2015	FZA00141	FZA00156
ASX	2015 a 2017	GCF21579	JCH32994



Faça revisões em seu veículo regularmente.



Impresso em
papel reciclado.

HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

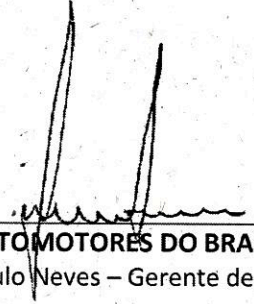
Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar,
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000
Tel.: +55-11-5694-2700 Fax: +55-11-5521-3611
www.mitsubishimotors.com.br

Com a certeza de que foram cumpridos, com rigor, todos os requisitos contidos no artigo 10 do Código de Defesa do Consumidor e na Portaria n.º 487, de 15.3.2012, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, sendo o que nos cabia para o momento permanecemos à disposição deste órgão para prestar eventuais esclarecimentos adicionais julgados necessários e reiteramos nossos votos de estima e consideração.

Por fim, solicitamos, por gentileza, que toda e qualquer comunicação, aviso, notificação ou intimação relativas ao presente processo sejam encaminhados aos cuidados do Sr. João Pedro Santi Leite, gerente de Operações de Serviços, nas Quadras 5, 7 e 7A do DIMIC (Distrito Mineral Industrial de Catalão), Catalão/GO, CEP 75709-901 e/ou pelos e-mails joaoleite@hpeautos.com.br e recall@hpeautos.com.br.

Atenciosamente,


HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Julio Fiorin – Diretor de Pós Vendas


HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Paulo Neves – Gerente de SAC