



São Paulo, 28 de março de 2018.

DESTINADO

PARA SEU

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

Ilmo. Sr. Diretor do PROCON/GO

RE:

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 Turbo e, transmissão manual de seis marchas, modelos 2016 a 2018, fabricados entre 28.01.2016 e 05.02.2018, de chassis não sequenciais 9BHBG51BAGP561697 a 9BHBG51BAJP870541.

Ilmo. Sr. (a) Diretor (a),

A HYUNDAI MOTOR BRASIL MONTADORA DE VEÍCULOS 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 Turbo e, transmissão manual de seis marchas, modelos 2016 a 2018, fabricados entre 28.01.2016 e 05.02.2018, de chassis não sequenciais 9BHBG51BAGP561697 a 9BHBG51BAJP870541, 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,

Eduardo Hiroshi Hirano
EDUARDO HIROSHI HIRANO
Advogado
OAB/SP nº. 254.753

Hyundai Motor Brasil

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

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

PROCON-PROTICOLLO
PROCON-PROTICOLLO
24-Abr-2018-14:26-008830-1/1

São Paulo, 28 de Março de 2018.

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 Turbo e,
transmissão manual de seis marchas, modelos 2016 a 2018, fabricados
entre 28.01.2016 e 05.02.2018, de chassis não sequenciais
9BH8G51BAGP561697 a 9BH8G51BAJP870541.**

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. 01), 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 Turbo e transmissão manual de seis marchas,
ano de fabricação 2016 a 2018, fabricados entre 28.01.2016 e 05.02.2018, de
chassis não sequenciais 9BH8G51BAGP561697 a 9BH8G51BAJP870541, 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 principais e secundárias: Montagem e fabricação de
veículos automotores terrestres; Importação, exportação e comercialização de
máquinas e equipamentos, insumos, autopeças, 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.

Hyundai Motor Brasil

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) 5186-7663.

E-mail: juridico.civil@hyundai-brasil.com

Nome e qualificação do administrador responsável:

(a) Diretor Presidente: YONGWOO LEE, coreano, casado, executivo, portador do RNE nº V890197-4, inscrito no CPF/MF sob o nº 236.046.178-80, 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 Turbo e transmissão manual de seis marchas, ano de fabricação 2016 a 2018.

Marca: Hyundai.

Modelos: HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0 Turbo e transmissão manual de 06 (seis) marchas, ano de fabricação 2016 a 2018.

Chassis não sequenciais envolvidos: 9BHBG51BAGP561697 até 9BHBG51BAJP870541.

Data inicial de fabricação: 28.01.2016.

Data final de fabricação: 05.02.2018.

Foto dos veículos:

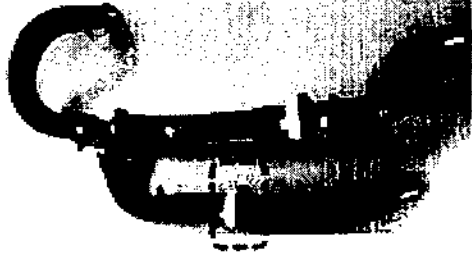
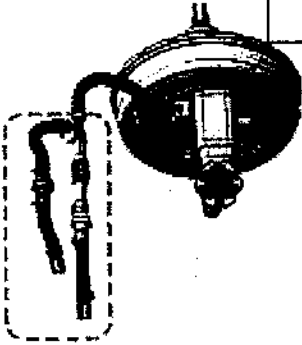



HB20S Turbo



HB20 Turbo

Foto dos itens do veículo:

<p>Conjunto de Mangueiras de Vácuo do Servo Freio</p>	
<p>Servo Freio/ Mangueira de Vácuo do Servo Freio</p>	
<p>Válvula de Controle de Vácuo do Servo Freio</p>	

3. Descrição pormenorizada do defeito:

Nos meses de Novembro e Dezembro de 2017, a HMB foi informada pela Rede de Concessionárias, através do sistema eletrônico de Relatório de Qualidade, a respeito de veículos que apresentaram ruído anormal na região do motor e pedal de freio apresentando endurecimento em determinados momentos durante a condução do veículo. Na sequência, a equipe técnica da HMB entrou em contato com essas concessionárias para entender com precisão as informações relatadas, solicitando detalhamento do diagnóstico e reparo realizado nos veículos dos clientes.

Visando entender e analisar com profundada técnica, em Janeiro de 2018 a equipe de Qualidade da montadora solicitou relatório de ensaio de eficiência de frenagem, realizado por empresa renomada no setor automotivo: Engtestes Serviços Automotivos (Doc. 02).

A empresa Engtestes realizou criteriosos testes de frenagem para comparar componentes do sistema de freio do HB20 (válvula e membrana do sistema de Servo Freio), com base na norma ABNT NBR 10966-2 para categoria de veículos de passeio. O resultado apresentado no laudo constatou que mesmo em condições extremas onde a membrana interna da válvula (que é responsável por controlar o vácuo) esteja danificada total ou parcialmente, ainda que com o incremento da força de frenagem, o sistema de freio continua operando, pois, atende aos requisitos de desaceleração e distância de frenagem.

Para compreender com precisão e clareza os relatos dos clientes sobre eventual endurecimento do pedal de freio, a HMB imediatamente iniciou uma análise interna no Brasil e na Coreia do Sul, com o propósito de identificar as causas dessas reclamações que foram recepcionadas pela Rede de Concessionária HMB.

Após a realização de testes internos, em 02.03.2018 a HMB constatou que, em determinados casos poderá ser observado ressecamento da Válvula de Controle de Vácuo do Servo Freio da Mangueira do Motor devido a sua localização próxima ao Conversor Catalítico e consequente exposição à alta temperatura.

Durante a condução normal do veículo, o condutor poderá notar um ruído similar a um assovio na região do motor. Também poderá ser observada oscilação da marcha lenta, que será indicada pelo ponteiro do RPM no painel do veículo e, ao continuar operando nestas condições, poderá ocorrer o endurecimento do pedal freio devido à redução de vácuo no Servo Freio.

A função do Servo Freio, em síntese, é auxiliar a atuação do freio, facilitando a frenagem do veículo, uma vez que esse componente amplia a força aplicada no pedal do freio pelo motorista, proporcionando maior conforto e segurança ao condutor.

Importante destacar que, independentemente do endurecimento do pedal, o sistema de freio continua funcionando, bastando apenas um esforço adicional do motorista no acionamento do pedal de freio para parar o veículo.

Por esta razão, a HMB resolveu, em caráter preventivo e voluntário, iniciar imediatamente procedimento de *recall* dos veículos HB20 e HB20S 1.0 Turbo, fabricados entre janeiro/2016 a fevereiro/2018.

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.

4. Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações:

A Válvula de Controle ou de Retenção de Vácuo está localizada no centro da mangueira que conecta o Motor ao Servo Freio. A função da válvula é reter o vácuo originário do motor para a câmara de pressão constante localizada dentro do componente Servo Freio.

Assim, quando o pedal de freio é pressionado pelo condutor do veículo, a entrada de ar atmosférico é liberada para a câmara de pressão variável (localizada dentro do Servo Freio) gerando diferença de pressão entre as câmaras, provendo a assistência necessária à frenagem do veículo. Se a válvula de Vácuo estiver danificada, ambas as câmaras serão preenchidas com ar atmosférico. Nesta condição não existe diferença de pressão entre as câmaras e, a depender das circunstâncias do caso, poderá ocorrer o endurecimento do pedal de freio do veículo.

Conforme salientado, independentemente do endurecimento do pedal, o sistema de freio continua funcionando, bastando apenas um esforço adicional do motorista no acionamento do pedal de freio para parar o veículo.

Embora seja remota a possibilidade de acidentes decorrentes do endurecimento do pedal de freio do veículo, a HMB realiza o *recall* dos veículos modelo HB20 e HB20S com motor 1.0 Turbo, fabricados de Janeiro de 2016 a Fevereiro de 2018, de forma preventiva, com o intuito de resguardar o consumidor de qualquer risco. Ainda, é válido informar que não há relatos de clientes sobre eventuais acidentes decorrentes do endurecimento do pedal de freio dos veículos envolvidos nessa campanha de *recall*.

5. Quantidade de produtos potencialmente sujeitos ao defeito:

De acordo com o relatório de gerenciamento de produtos da HMB, foram identificadas 6.737 (seis mil, setecentas e trinta e sete) unidades produzidas e comercializadas a clientes finais no Brasil.

informando sobre os riscos envolvidos, as providências para inspeção da Válvula de Controle de Vácuo do Servo Freio do veículo e, se necessário, substituí-la de forma gratuita (doc. 06);

- Disponibilização do comunicado de recall (doc. 06) e de ferramenta de busca por número de chassi no site da Hyundai Motor Brasil (doc. 07);
- 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 www.hyundai.com.br/servicos/recall com sistema disponível ao consumidor de pesquisa dos veículos sujeitos ao recall por meio da indicação do chassi do veículo (doc.07).
- A HMB esclarece que os veículos HB20 e HB20S 1.0 Turbo, manual, produzidos a partir do dia 5 de Fevereiro de 2018, estão sendo montados com mangueiras de vácuo do Servo Freio com o isolador térmico já acrescido. Diante dessa melhoria na peça do modelo 1.0 Turbo, os novos veículos não apresentam qualquer risco à segurança dos consumidores por inexistir possibilidade de ressecamento ou danos à válvula de controle de vácuo do Servo Freio.

8. Descrição dos acidentes de consumo:

A HMB recebeu cinco relatos pontuais de casos em que os consumidores informaram ocorrências relacionadas ao endurecimento do pedal do freio do HB20 Turbo. Entretanto, em nenhum desses casos houve danos materiais e/ou físicos aos ocupantes dos veículos e/ou terceiros.

Segue breve relato de cada caso, com a respectiva identificação dos consumidores:

Hyundai Motor Brasil

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

T + 55 19 3373-1000

www.hyundai.com.br

- Em 12.09.2017, a consumidora Juliana Pelegrinelli, residente e domiciliada na Rua Melvin Jones, 1185, Villa Progresso, Dourados/MS, telefones (67) 99914-3044, entrou em contato com a concessionária Golden Motors, na cidade de Dourados/MS, para relatar que seu veículo estava apresentando barulho anormal na região do motor e pedal endurecido em determinados momentos. No mesmo dia (12.09.2017) a HMB, por meio de sua rede de concessionárias, reparou o veículo, substituindo a válvula de controle de vácuo do servo freio, após concluir que a peça estava danificada.

- Em 25.09.2017, o consumidor Luciano Gomes dos Santos, residente e domiciliado na Rua Bento Araújo, nº. 149, apartamento 142, Barro Branco, na cidade de São Paulo - SP, telefone: (11) 95484-4319, entrou em contato com a concessionária Sinal Zaki Narchi, na cidade de São Paulo/SP, para relatar que o veículo apresentava um barulho na região do motor similar a vazamento de ar (assovio) e que o pedal do veículo apresentou endurecimento em alguns momentos. No mesmo dia (25.09.2017) a HMB, por meio de sua rede de concessionárias, reparou o veículo sem custos ao cliente, substituindo o conjunto de mangueira de vácuo do Servo Freio após concluir que a válvula de controle de vácuo do Servo Freio estava danificada.

- Em 01.12.2017, o consumidor Antônio Alberto Rodrigues, residente e domiciliado na Rua Lourdes, nº. 683, Nova Gerty, São Caetano do Sul/S, telefone: (11) 99192-3646, entrou em contato com a concessionária Hymax, na cidade de Mogi Guaçu/SP, para relatar que o pedal de freio do HB20 1.0 Turbo apresentava endurecimento em determinados momentos durante a condução do veículo. Em 15.12.2017 a HMB, por meio de sua rede de concessionárias, reparou o veículo, substituindo o conjunto de mangueiras de vácuo sem custos ao cliente, após concluir que a válvula de controle de vácuo do Servo Freio estava danificada, causando saída de vácuo do sistema de assistência de frenagem e deixando o pedal do veículo com determinada resistência ao ser acionado.

- Em 12.12.2017, o consumidor Antônio Joel Rocha Filho, residente e domiciliado na Avenida Doutor Lauro Corrêa da Silva, nº. 4405, apartamento 404, Jardim do Lago, na cidade de Limeira - SP, telefone: (19) 9364-2122, entrou em contato com a concessionária Caminho, na cidade de Limeira/SP, relatando que durante a condução do veículo observou o pedal do freio endurecer em determinados momentos. No mesmo dia a HMB, por meio de sua rede de concessionárias, reparou o veículo, substituindo a válvula de vácuo do servo freio sem custos ao cliente, após concluir que presença de sinais de ressecamento.
- Em 07.03.2018, a consumidora Edifaine Oliveira da Conceição, residente e domiciliada na Rua Glúlio Romano, nº. 170, apto 44, Rio Pequeno, cidade de São Paulo - SP, telefone: (11) 3534-2685, entrou em contato com a concessionária Max - Corifeu, localizada na cidade de São Paulo/SP, para relatar que o pedal de freio do HB20 apresentava resistência em determinados momentos ao ser acionado. No mesmo dia (07/03/2017) a HMB, por meio de sua rede de concessionárias, reparou o veículo, substituindo a válvula de controle de vácuo do servo freio, após concluir que a peça estava danificada.

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. 08).

O Comunicado de Risco aos Consumidores estará disponível no site da HMB, por meio do endereço eletrônico <http://www.hyundai.com.br>.

A comunicação na televisão de abrangência nacional será transmitida em dois dias consecutivos: 29 e 30 de Março de 2018 nos canais SBT e Band.

No dia 29 de março as transmissões ocorrerão durante os programas "Café com Jornal", com início às 08h e "SBT Brasil", com início às 19h45. No dia 30 de março as inserções acontecerão durante o programa "Primeiro Impacto", com início às 06h, e no canal Band, durante o programa "Jornal da Band", com início às 19h20.

As comunicações em rádio serão transmitidas em dois dias consecutivos. No dia

29.03.2018 será transmitida na rede de rádio CBN AM/FM, na faixa horária entre 6h e 9h. No dia 30.03.2018 haverá transmissão aos consumidores na rede de rádio Bandelrantes AM/FM, na faixa horária entre 7h e 7h30.

A comunicação em jornal será veiculada em dois dias consecutivos, na seção "Noticiário" dos Jornais Folha de São Paulo, no dia 29.03.2018 e também O Estado de São Paulo, no dia 30.03.2018.

Em 04.04.2018 serão encaminhados e-mails aos consumidores, que constam em sua base, com o anexo modelo de Aviso de Risco ao Consumidor (doc. 05).

Em 11.04.2018 também serão encaminhadas mensagem via celular (SMS) aos consumidores afetados pela presente campanha de *recall*, destacando a importância do pronto atendimento à campanha (doc.07).

Os custos de veiculação publicitária totalizam o valor de R\$ 699.887,48, já inclusos os custos de produção publicitária (doc. 08).

Por fim, conforme acima já informado, a HMB ressalta que encaminhará comunicados diretamente aos clientes registrados em sua base de dados 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. 05, 06 e 07).

10. Plano de Atendimento ao Consumidor

O consumidor será atendido diretamente pela Rede Autorizada HMB de sua preferência e 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 verificada a Válvula de Controle de Vácuo do Servo Freio da Mangueira do Motor de todos os veículos envolvidos na presente campanha de recall. Se não houver danos, será aplicado Kit Isolador Térmico sobre as Válvulas de Controle de Vácuo do Servo Freio. Se constatado quaisquer danos à peça, as Mangueiras de Vácuo do Servo Freio serão substituídas por novas, já com o Isolador Térmico, eliminando assim risco à saúde e segurança do consumidor.

O Kit de instalação do Isolador Térmico foi desenvolvido para suportar altos ciclos de temperatura que vêm do conversor catalítico do veículo.

Caso a válvula de controle de vácuo do Servo Freio esteja em perfeito estado de funcionamento e não apresente quaisquer danos, as Concessionárias HMB irão instalar o Isolante Térmico na Mangueira do Motor, conforme Boletim Técnico (doc.04), registrar a inspeção no sistema interno e carimbar o Manual de Garantia do veículo. Nessa hipótese, será emitida ordem de serviço ao consumidor com o seguinte texto padrão: *"Conforme a inspeção realizada, a válvula de vácuo não estava danificada. Houve instalação do Isolador Térmico, eliminando eventuais riscos"*. (doc. 04).

Caso seja constatado que há quaisquer danos à válvula de controle de vácuo do Servo Freio, as Concessionárias HMB irão substituir as Mangueiras de Vácuo do Servo Freio, conforme o Manual de Reparações, bem como registrar a substituição no sistema e carimbar o Manual de Garantia do veículo. Nessa hipótese, será emitida ordem de serviço ao consumidor com o seguinte texto padrão: *"Válvula de vácuo inspecionada. Realizada a substituição das Mangueiras de Vácuo do Servo Freio por novas com Isolador Térmico, eliminando eventuais riscos"*.

Por fim, a peça substituída será enviada à HMB para análise e posterior descarte (doc. 04).

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 30 (trinta) minutos por consumidor.

11. Modelo de Aviso de Risco ao Consumidor


O modelo escrito de Aviso de Risco ao Consumidor está anexo a este comunicado (doc. 08).

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.**

Eduardo Hiroshi Hirano
Advogado
OAB/SP 254.753


**Hyundai Motor Brasil Montadora
de Automóveis Ltda.**

Naiane Santana Matias
Advogada
OAB/SP 389.431