

São Paulo, 29 de março de 2018.

PROCON-PROTUDO

05-AR-2018-14:35-00793-1/1

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 - 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 075133- 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 (importado)**

VEÍCULO	MODELO	Nº DE SÉRIE DO CHASSIS
<p><b><u>SANTA FÉ</u></b></p> <p>Ano de Fabricação 2017</p> 	3.3L	<p>KMHSU81EDJU833775</p> <p>A</p> <p>KMHSU81EDJU858451</p> <p>(Não sequenciais devido ao fornecimento para inúmeros países conforme lista em anexo)</p>

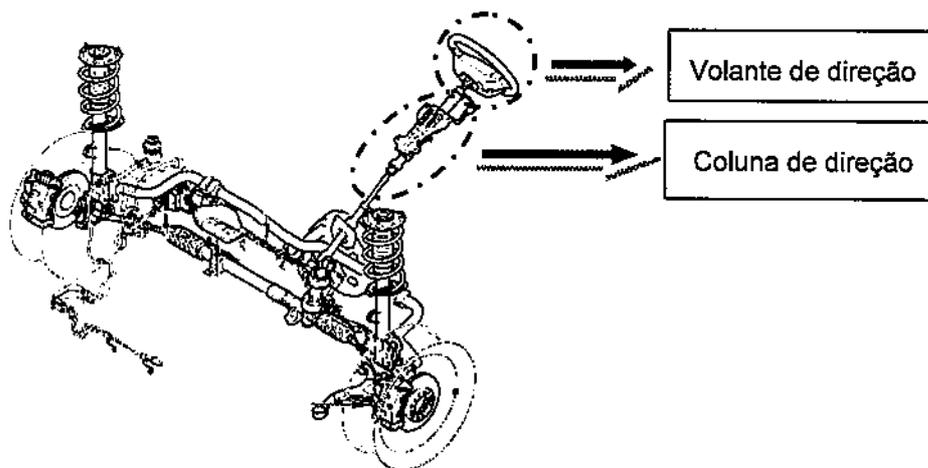
- O total de unidades envolvidas no Brasil é de **499 veículos**. Sendo que 151 estão no estoque da CAO A Montadora de Veículos Ltda. e já foram inspecionados.



## 2. Informação técnica de esclarecimento:

Devido a uma possível falha no conjunto de direção (volante + coluna), onde o volante pode vir a quebrar e se separar da coluna de direção durante a condução do veículo, esta anomalia gera perda de controle do veículo aumentando o risco e acidentes.

A quebra ocorre na junção de ambas as peças (volante + coluna), sendo que a união desses dois componentes ocorre por travamento de rosca na coluna e porca móvel no volante da direção.



## 3. Modo de quando foi detectado:

Em 16 de março de 2018 a Hyundai Motor Company, fabricante do veículo, enviou uma comunicação via site Global com a intenção de realizar um chamamento/recall a respeito do modelo SANTA FÉ ano de fabricação 2017, com a informação de que o volante da direção, cujo número do lote de fabricação é o 170609H, ou ainda, a **inexistência** deste número de lote, pode eventualmente, vir a soltar-se de seu ponto de fixação. Como resultado da apuração das informações verificou-se então que NÃO existem trocas, nem reclamações relacionadas a esta falha no Brasil. Reconhecendo a nossa responsabilidade, a CAO A Montadora de Veículos Ltda. iniciou uma investigação minuciosa a respeito do problema relatado.

Durante esta investigação observou-se que existe a possibilidade de uma possível falha de material no seu ponto de fixação. E isso pode gerar a quebra do componente e a perda de controle na condução do veículo.

## 4. Descrição pormenorizada do risco e suas implicações:

Caso o sistema venha a falhar, o condutor perderá o controle da direção do veículo, expondo assim, os ocupantes e terceiros a acidentes. A CAO A Montadora de Veículos Ltda. informa que



não houve, até o momento, registro de acidente, reclamação ou ação legal relacionado ao problema no mercado brasileiro.

É importante ressaltar que:

- A quebra não ocorre instantaneamente, o sistema apresenta sinais de estalos ao conduzir o veículo e folga no volante em manobras de estacionamento.

#### 5. Quantidade de produtos sujeitos ao defeito:

A quantidade de veículos com possibilidade de apresentar o respectivo problema é de 499 unidades sendo, distribuídas nos Estados da Federação, da seguinte maneira:

#### DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADO

Estado (UF)	Veículos Afetados	(UF) Distribuição (%)
AL	2	0,40%
AM	1	0,20%
BA	1	0,20%
CE	4	0,80%
DF	4	0,80%
ES	1	0,20%
GO	6	1,20%
MG	12	2,40%
MS	1	0,20%
PA	1	0,20%
PE	2	0,40%
PI	2	0,40%
PR	17	3,41%
RJ	10	2,00%
RN	1	0,20%
RS	22	4,41%
SC	9	1,80%
SE	1	0,20%
SP	116	23,25%
<b>Estoque</b>	<b>286</b>	<b>57,31%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>499</b>	<b>100,00%</b>



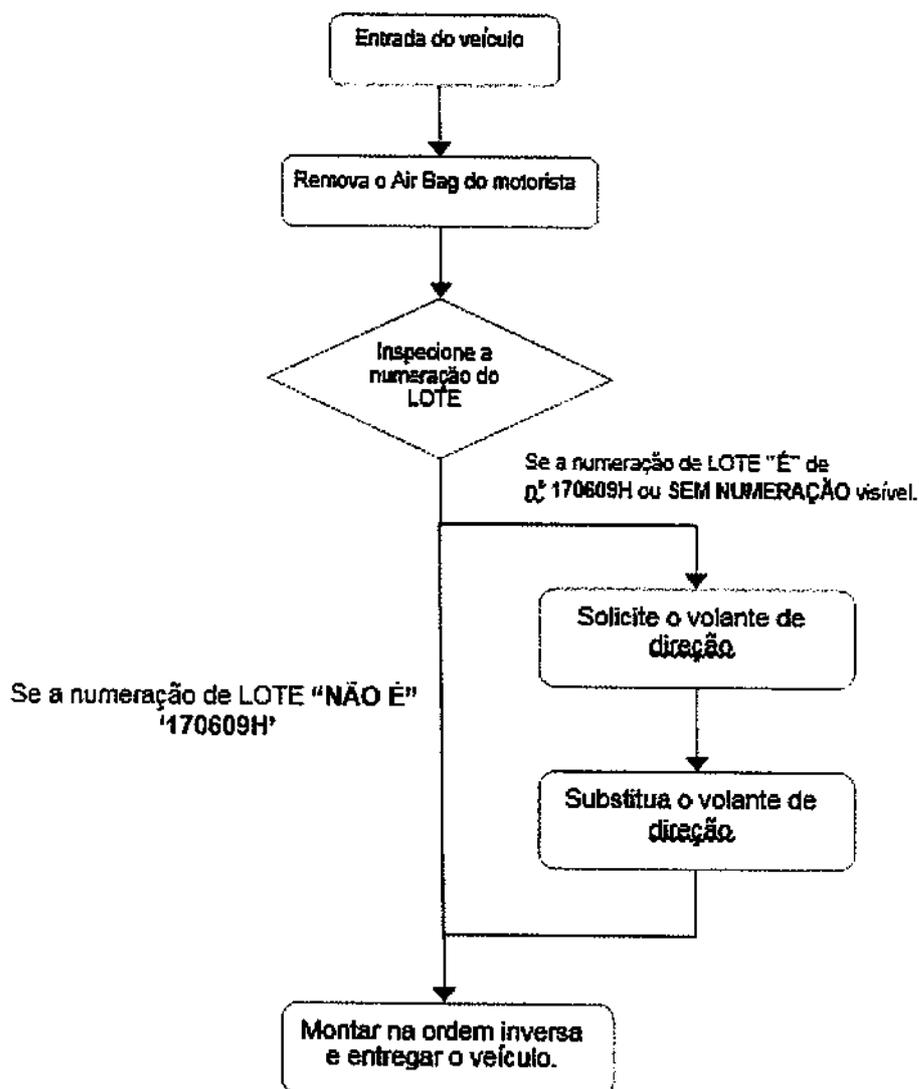
**6. Indicação de providências adotadas e medidas propostas para resolver o defeito:**

A CAO A Montadora de Veículos Ltda. realizará o chamamento para a solução definitiva do problema, onde o volante de direção com numeração de **Lote 170609H**, ou com a **inexistência** desta informação no corpo do componente, será substituído por item novo, produzidos em lotes diferentes do mencionado nesse documento, através das ações abaixo:

- 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 e oficinas credenciadas Hyundai Importados com o intuito de orientá-los sobre os serviços a serem executados.
- Contato junto aos clientes/proprietários para agendamento prévio e necessidade de comparecimento às oficinas credenciadas a partir da publicação oficial da campanha.
- CAO A Montadora de Veículos Ltda. possui peças em conformidade (fora do lote que apresenta a falha descrita) em seu estoque para realizar o atendimento de imediato.
- Caso seja necessário, a CAO A Montadora de Veículos Ltda. poderá disponibilizar veículos reservas para os clientes, pois entendemos que o veículo afetado não deve permanecer em uso até o efetivo reparo.



O serviço será executado conforme fluxo abaixo:



Após os procedimentos terem sido executados, o veículo será entregue ao proprietário em perfeitas condições de uso.



**7. Medidas preventivas para evitar acidentes**

Para evitar riscos de acidentes aos ocupantes do veículo e terceiros a CAO A Montadora de Veículos Ltda. fará o anúncio da campanha, solicitando que os clientes agendem e compareçam na rede de concessionárias autorizadas e oficinas credenciadas Hyundai Importados para que possam inspecionar e substituir o volante de direção, caso seja necessário.

**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-o quanto ao atendimento e a respectiva 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 possíveis dúvidas dos clientes (**Anexo X**).
- 7) Reagendamento dos clientes convocando-os para uma nova visita, caso seja necessário.
- 8) Inspeção / troca (se necessário), 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 autorizadas e oficinas credenciadas Hyundai Importados (**Anexo VI**);
- 2) Informações por escrito à rede de concessionárias autorizadas e oficinas credenciadas Hyundai Importados, 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 autorizadas e oficinas credenciadas Hyundai Importados, para serem instaladas nos veículos.



A CAO A Montadora de Veículos Ltda. convocará 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 autorizadas e oficinas credenciadas Hyundai Importados a partir de 02 de abril de 2018, quando estarão aptos a realizarem a inspeção, e, se necessário, a substituição da peça defeituosa. Toda a rede de concessionárias autorizadas e oficinas credenciadas Hyundai Importados estarão à disposição dos clientes, devidamente capacitadas, para executarem o serviço de acordo com o descrito nesta correspondência, sem ônus ou custos aos clientes.

- O tempo estimado para o atendimento descrito neste documento é de 30 (trinta) a 60 (sessenta) 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 autorizadas e oficinas credenciadas Hyundai Importados

**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,





CAOA Montadora de Veículos Ltda.  
Av. Ibirapuera, 2822 - Moema - São Paulo - SP  
CEP: 04028-002 - Telefone: 5538-1000

---

Márcio dos Santos Pinto  
Depto. Pós-Venda CAO A Montadora  
marcio.santos@caoa.com.br

Larissa Bertoni  
Depto. Jurídico CAO A Montadora  
larissa.Bertoni@caoa.com.br

Cc: Procon/Denatran



## COMUNICADO

A CAO A Montadora de Veículos Ltda., importadora e distribuidora oficial dos veículos Hyundai produzidos pela Hyundai Motor Company, está convocando os proprietários do veículo **Hyundai Santa Fe (ano/modelo 2017)**, identificados pelas datas de fabricação e pelos números de chassis não sequenciais conforme descrição abaixo, para entrarem em contato com a Rede de Concessionárias Credenciadas e Autorizadas Hyundai Importados e agendarem a inspeção e possível substituição do volante de direção. No total, estão envolvidas 499 unidades do Santa Fe.

A empresa alerta que devido a uma possível falha no conjunto de direção (composto por volante e coluna), o volante pode vir a quebrar e se separar da coluna de direção durante a condução do veículo, ocasionando a perda do controle e consequentemente aumentando, em circunstâncias extremas, o risco de acidentes. É importante ressaltar que a quebra não ocorre instantaneamente, o sistema apresenta sinais de estalos ao conduzir o veículo e folga no volante em manobras de estacionamento.

Solicitamos aos Proprietários do modelo que entrem em contato, a partir do dia 02 de abril de 2018, com a Concessionária Credenciada Hyundai Importados mais próxima, para efetuarem o agendamento da realização da inspeção do conjunto de direção e, se necessária, a substituição do volante de direção.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a inspeção e se necessária a substituição do componente descrito anteriormente é de, aproximadamente, 30 a 60 minutos.

VEÍCULO	MODELO	Nº DE SÉRIE DOS CHASSIS
<p><b><u>SANTA FE</u></b></p> <p>Ano de Fabricação 2017</p> 	<p>3.3L</p>	<p>KMHSU81EDJU833775</p> <p>A</p> <p>KMHSU81EDJU858451</p> <p><b>(Não sequenciais)</b></p>

Em caso de dúvidas, os Proprietários podem entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente Hyundai, por meio do telefone 0800-770-3355 (ligação gratuita), pelo e-mail: [atendimentoweb@caoamontadora.com.br](mailto:atendimentoweb@caoamontadora.com.br) ou pelo nosso site: <https://hyundai-motor.com.br/pos-venda/recalls>.

Com essa atitude, a Hyundai CAO A demonstra o profundo respeito que dedicam aos seus Consumidores, além de reiterar o compromisso de produzir e comercializar produtos com a mais alta confiabilidade e qualidade.

## COMUNICADO

A CAO A Montadora de Veículos Ltda., importadora e distribuidora oficial dos veículos Hyundai produzidos pela Hyundai Motor Company, está convocando os proprietários do veículo **Hyundai Santa Fe (ano/modelo 2017)**, identificados pelas datas de fabricação e pelos números de chassis não sequenciais conforme descrição abaixo, para entrarem em contato com a Rede de Concessionárias Credenciadas e Autorizadas Hyundai Importados e agendarem a inspeção e possível substituição do volante de direção. No total, estão envolvidas 499 unidades do Santa Fe.

A empresa alerta que devido a uma possível falha no conjunto de direção (composto por volante e coluna), o volante pode vir a quebrar e se separar da coluna de direção durante a condução do veículo, ocasionando a perda do controle e conseqüentemente aumentando, em circunstâncias extremas, o risco de acidentes. É importante ressaltar que a quebra não ocorre instantaneamente, o sistema apresenta sinais de estalos ao conduzir o veículo e folga no volante em manobras de estacionamento.

Solicitamos aos Proprietários do modelo que entrem em contato, a partir do dia 02 de abril de 2018, com a Concessionária Credenciada Hyundai Importados mais próxima, para efetuarem o agendamento da realização da inspeção do conjunto de direção e, se necessária, a substituição do volante de direção.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a inspeção e se necessária a substituição do componente descrito anteriormente é de, aproximadamente, 30 a 60 minutos.

Em caso de dúvidas, os Proprietários podem entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente Hyundai, por meio do telefone 0800-770-3355 (ligação gratuita), pelo e-mail: [atendimentoweb@caoamontadora.com.br](mailto:atendimentoweb@caoamontadora.com.br) ou pelo nosso site: <https://hyundai-motor.com.br/pos-venda/recalls>.

Com essa atitude, a Hyundai CAO A demonstra o profundo respeito que dedicam aos seus Consumidores, além de reiterar o compromisso de produzir e comercializar produtos com a mais alta confiabilidade e qualidade.

VEÍCULO	MODELO	Nº DE SÉRIE DOS CHASSIS
<p><b><u>SANTA FE</u></b></p> <p>Ano de Fabricação 2017</p> 	<p>3.3L</p>	<p>KMHSU81EDJU833775</p> <p>A</p> <p>KMHSU81EDJU858451</p> <p>(Não sequenciais)</p>

## **COMUNICADO**

A CAO A Montadora de Veículos Ltda., importadora e distribuidora oficial dos veículos Hyundai produzidos pela Hyundai Motor Company, está convocando os proprietários do veículo **Hyundai Santa Fe ano/modelo 2017**, com número de série de chassi de **KMHSU81EDJU833775 A KMHSU81EDJU858451** não sequenciais, para entrarem em contato com a Rede de Concessionárias Credenciadas e Autorizadas Hyundai Importados e agendarem a inspeção e possível substituição do volante de direção. No total, estão envolvidas 499 unidades do Santa Fe.

A empresa alerta que devido a uma possível falha no conjunto de direção (composto por volante e coluna), o volante pode vir a quebrar e se separar da coluna de direção durante a condução do veículo, ocasionando a perda do controle e consequentemente aumentando, em circunstâncias extremas, o risco de acidentes. É importante ressaltar que a quebra não ocorre instantaneamente, o sistema apresenta sinais de estalos ao conduzir o veículo e folga no volante em manobras de estacionamento.

Solicitamos aos Proprietários do modelo que entrem em contato, a partir do dia 02 de abril de 2018, com a Concessionária Credenciada Hyundai Importados mais próxima, para efetuarem o agendamento da realização da inspeção do conjunto de direção e, se necessária, a substituição do volante de direção.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a inspeção e se necessária a substituição do componente descrito anteriormente é de, aproximadamente, 30 a 60 minutos.

Em caso de dúvidas, os Proprietários podem entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente Hyundai, por meio do telefone 0800-770-3355 (ligação gratuita), pelo e-mail: [atendimentoweb@caoamontadora.com.br](mailto:atendimentoweb@caoamontadora.com.br) ou pelo nosso site: <https://hyundai-motor.com.br/pos-venda/recalls>.

Com essa atitude, a Hyundai CAO A demonstra o profundo respeito que dedicam aos seus Consumidores, além de reiterar o compromisso de produzir e comercializar produtos com a mais alta confiabilidade e qualidade.

Cliente  
 Produto  
 Praça

CAOA  
 SANTA FÉ  
 RECALL



HYUNDAI

ANEXO IV

MERCADO/VEÍCULO	CADERNO	COLOCAÇÃO	FORMATO			CM X COL (R\$)	UNITÁRIO TABELA (R\$)	DESC. (%)	UNITÁRIO NEG. BRUTO (R\$)	UNITÁRIO NEG. LIQ. (R\$)	ABRIL			TOTAL NEG. BRUTO (R\$)	TOTAL NEG. LÍQUIDO (R\$)
			COL	CM	TT						D	S	T		
JORNAL															
O ESTADO DE S. PAULO	NOTICIÁRIO	INDET.	3	26	78	7.461	581.958	99,4%	3.703,21	2.962,57	1	1	1	R\$ 3.703	R\$ 2.962,57
TV ABERTA															
REDE TVI - NET	REDE TV NEWS			180"			942.960	75,0%	235.740,00	188.592,00		1	1	R\$ 235.740	R\$ 188.592,00
RÁDIO															
JOVEM PAN FM - NET	JORNAL DA MANHÃ			180"			287.100	75,1%	71.545,32	57.236,26	1	1	1	R\$ 71.545	R\$ 57.236,26
<b>TOTAL</b>														<b>310.988,53</b>	<b>248.790,82</b>



## CAOA CONVOCA OS PROPRIETÁRIOS DO MODELO HYUNDAI SANTA FE PARA INSPEÇÃO E POSSÍVEL SUBSTITUIÇÃO DO VOLANTE DE DIREÇÃO

São Paulo, 02 de abril de 2018 - A CAOA Montadora de Veículos Ltda., importadora e distribuidora oficial dos veículos Hyundai produzidos pela Hyundai Motor Company, está convocando os proprietários do veículo **Hyundai Santa Fe** (ano/modelo 2017), identificados pela data de fabricação e pelos números de chassis não sequenciais conforme descrição abaixo, para entrarem em contato com a Rede de Concessionárias Credenciadas e Autorizadas Hyundai Importados e agendarem a inspeção e possível substituição do volante de direção. No total, estão envolvidas 499 unidades do Santa Fe.

VEÍCULO	MODELO	Nº DE SÉRIE DOS CHASSIS
<p><b><u>SANTA FE</u></b></p> <p>Ano de Fabricação 2017</p> 	<p>3.3L</p>	<p>KMHSU81EDJU833775 A KMHSU81EDJU858451</p> <p>(Não sequenciais)</p>

A empresa alerta que devido a uma possível falha no conjunto de direção (composto por volante e coluna), o volante pode vir a quebrar e se separar da coluna de direção durante a condução do veículo, ocasionando a perda do controle e conseqüentemente aumentando, em circunstâncias extremas, o

## CAOA

Fundada em 1979, a CAOA é referência no setor automotivo brasileiro. Atualmente, ela emprega cerca de 7 mil colaboradores e possui Concessionárias das marcas Ford, Hyundai e Subaru, além de ser importadora exclusiva das marcas Hyundai e Subaru no Brasil desde o fim da década de 90.

A CAOA também produz, em sua fábrica de Anápolis (GO), os utilitários esportivos Tucson, ix35 e New Tucson, além dos caminhões HR e HD 80.

Em uma década de operação, a fábrica já recebeu R\$ 2,5 bilhões de investimentos totalmente próprio da CAOA. As linhas operam com processos de alta tecnologia que garantem elevados níveis de qualidade aos produtos brasileiros.

Entre outras áreas de atuação, a CAOA tem investido também nas áreas de Consórcios e em lojas exclusivas para veículos Seminovos. Há 29 anos no mercado, o CAOA Consórcios se consolida como uma força no mercado de imóveis e automóveis ao operar um plano de expansão investindo em estrutura de atendimento e de crédito, mantendo planos atrativos e atendendo com presteza os consorciados, parceiros e toda rede de Concessionárias, Hyundai, Ford e Subaru. A CAOA conta, atualmente, com 130 Concessionárias, entre elas, 14 lojas exclusivas para venda de veículos Seminovos.

Responsável pelo reposicionamento da marca Hyundai no País, a CAOA consolidou significativos investimentos nas áreas de marketing e pós-venda, conquistando excelentes patamares de vendas e constante crescimento na participação de mercado. Como resultado desse trabalho, a CAOA atingiu em 2017, pela primeira vez, o topo das duas pesquisas realizadas pela consultoria J.D. Power, ratificando sua Qualidade no ato da Venda e nos serviços de Pós-Venda.

Saiba mais sobre o Grupo CAOA e seus produtos no site [www.caoa.com.br](http://www.caoa.com.br).