



SUBARU

Confidence in Motion

CAOA Montadora de Veículos Ltda.
Avenida Ibirapuera n] 2822
Moema – São Paulo - SP
CEP:04028-002 – Tel: 5538-1000

06/04/18

São Paulo, 6 de abril de 2018.

À

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

PROCON-ESTADO DE GOIÁS
PROCON-PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

10-Abr-2018-15:01-000123-1/1

Ref: **Campanha de Chamamento (Recall) veículos Subaru Legacy, Outback, Tribeca, Forester, Impreza, WRX e WRX STI.**

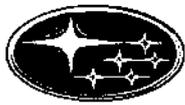
Prezados senhores,

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 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 da marca Subaru produzidos pela Subaru Corporation – Japão, com endereço eletrônico <http://www.subaru.com.br/recalls-subaru>, efetuará uma campanha de chamamento (“Recall”) conforme informações abaixo:

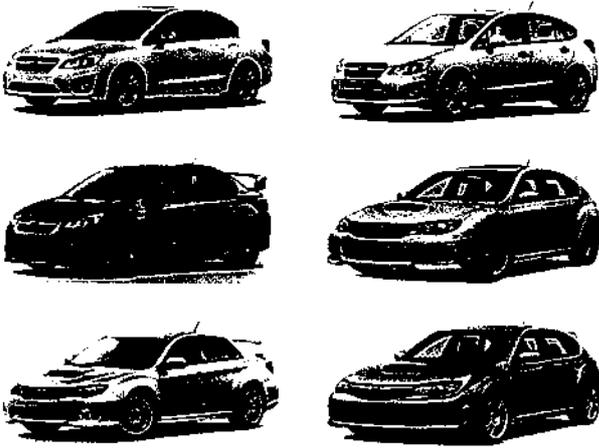
- Veículos envolvidos: Subaru Legacy, Outback, Tribeca, Forester, Impreza, WRX e WRX STI (importados).**

| VEÍCULOS | Nº DE SÉRIE DO CHASSIS |
|---|---|
| <p data-bbox="252 1570 730 1603">Legacy Sedan e GT, e Outback</p>  | <p data-bbox="943 1615 1342 1688">De AG011214 a EG174745 (não sequenciais)</p> <p data-bbox="959 1738 1326 1771">Ano modelo 2010 a 2014</p> <p data-bbox="1002 1783 1283 1816">Data de fabricação:</p> <p data-bbox="938 1827 1350 1861">De 07/01/2010 a 26/11/2013</p> |



**SUBARU***Confidence in Motion*

CAOA Montadora de Veículos Ltda.
 Avenida Ibirapuera n] 2822
 Moema – São Paulo - SP
 CEP:04028-002 – Tel: 5538-1000

| | |
|--|--|
| <p>Tribeca</p>  | <p>De AS027855 a BS031507 (não sequenciais)</p> <p>Ano modelo 2010 a 2011 Data de fabricação: De 21/01/2010 a 21/06/2011</p> |
| <p>Forester S, XT e S-Edition</p>  | <p>De AG144047 a CG298583 (não sequenciais)</p> <p>Ano modelo 2010 a 2012 Data de fabricação De 01/02/2010 a 21/03/2012</p> |
| <p>Impreza, WRX e WRX STI</p>  | <p>De AG012765 a CG086904 (não sequenciais)</p> <p>Ano modelo 2010 a 2014 Data de fabricação De 11/01/2010 a 26/11/2013</p> |

| Modelo | versão | Carroceria | Motor | Transmissão | Ano/Modelo | Qtde |
|--------------|-----------|-------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| Legacy | Sedan | Sedan | 2.0L | AT | 2010 a 2011 | 117 |
| Legacy | GT | Sedan | 2.5L Turbo | AT | 2010 a 2014 | 80 |
| Outback | - | SUV | 3.6L | AT | 2010 a 2014 | 158 |
| Tribeca | - | SUV | 3.6L | AT | 2010 a 2011 | 544 |
| Forester | S | SUV | 2.0L | AT | 2010 a 2012 | 1749 |
| Forester | XT | SUV | 2.5L Turbo | AT | 2010 a 2012 | 694 |
| Forester | S-Edition | SUV | 2.5L Turbo | AT | 2011 a 2012 | 115 |
| Impreza | - | Hatch/Sedan | 2.0L | AT/MT | 2010 a 2011 | 1432 |
| WRX | - | Hatch/Sedan | 2.5L Turbo | MT | 2011 a 2014 | 354 |
| WRX STI | - | Hatch/Sedan | 2.5L Turbo | AT/MT | 2010 a 2013 | 47 |
| Total | | | | | | 5.290 |





SUBARU

Confidence in Motion

CAOA Montadora de Veículos Ltda.
Avenida Ibirapuera n] 2822
Moema – São Paulo - SP
CEP:04028-002 – Tel: 5538-1000

2. Informação técnica de esclarecimento:

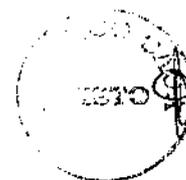
Devido a uma eventual falha de vedação na estrutura do insuflador do airbag frontal do lado do passageiro, poderá haver infiltração de umidade, alterando as características químicas do propelente. Isto pode ocasionar, durante um acidente onde a bolsa seja acionada, uma força de deflagração acima do especificado, tendo como consequência o rompimento da estrutura deste insuflador, que poderá projetar seus fragmentos metálicos no interior do veículo, juntamente com a bolsa deflagrada.

Informamos também que até o presente momento não foram registrados qualquer tipo de acidente desta natureza envolvendo os produtos acima relacionados

3. Modo de quando foi detectado:

Temos a informação da Subaru onde o fabricante (Takata) identificou o problema no produto, durante testes de vedação realizados durante o ano de 2014 em componentes que retornaram para o programa de avaliação. Durante a investigação observou-se um pequeno número de componentes que apresentavam vazamento na fita de vedação do insuflador, nos produtos manufaturados anteriormente a 2008.

1. **Em 4 de maio de 2016:** NHTSA emitiu uma ordem de consentimento na qual a Takata afirma que todos os insufladores PSAN que não contenham dissecantes, serão incluídos em uma futura ação de campo dividida em etapas.
2. **Em 27 de maio de 2016:** As autoridades japonesas apresentaram para a Takata a agenda de expansão da campanha recall para os insufladores PSAN sem dissecante.
3. **Em 07 de junho** a Takata Corporation apresentou a ideia do plano de expansão para os países estrangeiros (exceto América do Norte). Baseados nessa informação a Subaru submeteu o recall para o Japão e outros países (exceto América do Norte) no final de junho.
4. **25 de novembro de 2016:** A Subaru submeteu o recall para o Japão e outros países (exceto América do Norte), de acordo com a ordem de expansão do recall.
5. **Março de 2017:** A Subaru submeteu o recall para o Japão e outros países (exceto América do Norte), de acordo com a ordem de expansão do recall.
6. **Março de 2018:** A Subaru planeja implementar uma ação de campo para a expansão adicional da área no Japão, e em outros países (exceto América do Norte), de acordo com o plano da Takata.



**SUBARU***Confidence in Motion*

CAOA Montadora de Veículos Ltda.
 Avenida Ibirapuera n] 2822
 Moema – São Paulo - SP
 CEP:04028-002 – Tel: 5538-1000

Esclarece, desde já, que a diferença de tempo entre a detecção do problema e do aviso da campanha ao público, por todas as marcas, reside no fato do problema ser abrangente à diversos países, e com milhares de quantidade de veículos envolvidos, sendo executada em forma de expansão e em fases, devido ao limite de capacidade de produção do fabricante Takata (Japão), assim como, aos resultados das pesquisas de quais modelos estariam envolvidos.

4. Descrição pormenorizada do risco e suas implicações:

Em caso de uma eventual colisão frontal havendo a deflagração da bolsa do airbag do passageiro dianteiro, a explosão potencializada poderá causar a ruptura da estrutura do insuflador, tendo como consequência a projeção de seus fragmentos de metal no interior do veículo, juntamente com a bolsa deflagrada. Esses fragmentos poderão causar em situações extremas lesões físicas graves ou fatais aos ocupantes do veículo.

5. Quantidade de produtos sujeitos ao defeito:

A quantidade de veículos com probabilidades de problemas é de 5.290 unidades distribuídas da seguinte maneira:

| UF | LEGACY, OUTBACK | TRIBECA | FORESTER | IMPREZA, WRX, WRX STI | TOTAL | (%) |
|--------------|--------------------|------------|-------------|-----------------------------|-------------|---------------|
| AM | 2 | 6 | 15 | 14 | 37 | 0,7% |
| BA | | | 3 | 4 | 7 | 0,1% |
| CE | 2 | 2 | 22 | 24 | 50 | 0,9% |
| DF | 9 | 14 | 139 | 69 | 231 | 4,4% |
| ES | 1 | | 18 | 19 | 38 | 0,7% |
| GO | 4 | 9 | 75 | 40 | 128 | 2,4% |
| MA | | | 1 | 1 | 2 | 0,0% |
| MG | 8 | 13 | 82 | 116 | 219 | 4,1% |
| MS | | 4 | 11 | 8 | 23 | 0,4% |
| MT | 1 | | | 1 | 2 | 0,0% |
| PA | 3 | | 1 | 1 | 5 | 0,1% |
| PB | | 1 | 3 | | 4 | 0,1% |
| PE | 2 | | 16 | 9 | 27 | 0,5% |
| PR | 22 | 32 | 205 | 226 | 485 | 9,2% |
| RJ | 18 | 26 | 207 | 118 | 369 | 7,0% |
| RN | | 1 | 24 | 10 | 35 | 0,7% |
| RO | | | 1 | | 1 | 0,0% |
| RS | 26 | 27 | 111 | 55 | 219 | 4,1% |
| SC | 13 | 22 | 209 | 247 | 491 | 9,3% |
| SP | 244 | 387 | 1415 | 871 | 2917 | 55,1% |
| TOTAL | 355 | 544 | 2558 | 1833 | 5290 | 100,0% |





SUBARU

Confidence in Motion

CAOA Montadora de Veículos Ltda.
Avenida Ibirapuera nº 2822
Moema – São Paulo - SP
CEP:04028-002 – Tel: 5538-1000

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

Comunicado imediato de alerta para os clientes. Preparação de literatura técnica para a rede de Concessionárias autorizadas orientando a executar a substituição da bolsa do airbag do passageiro dianteiro, para que o problema seja sanado definitivamente. Recebimento do fornecedor / fabricante das peças sem defeito para as trocas.

7. Medidas preventivas para evitar acidentes

Para evitar riscos de acidente aos ocupantes do veículo, recomendamos que seja evitado o transporte de passageiro no banco dianteiro, até que a bolsa do airbag tenha sido substituída.

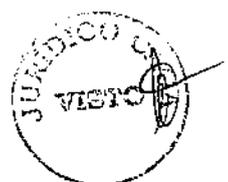
8. Ações previstas para a campanha:

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 a solução. (**Anexo VI**)
- 5) Envio de "press-releases" 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 (Site www.subaru.com.br), disponibilizando detalhes da campanha e uma sequência de "Perguntas e Respostas" para orientar e retirar dúvidas dos clientes (**Anexo X**).
- 7) 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 4º e 5º, Decreto nº 487/2012 (**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**).





SUBARU

Confidence in Motion

CAOA Montadora de Veículos Ltda.
Avenida Ibirapuera n] 2822
Moema – São Paulo - SP
CEP:04028-002 – Tel: 5538-1000

A CAO A solicitará aos proprietários dos modelos em questão que entrem em contato com a Central de Atendimento ao Cliente SUBARU, por meio do telefone 0800-770-2011 (ligação gratuita), para que efetuem o cadastro para o agendamento do serviço na Rede de Concessionárias Autorizadas SUBARU.

O início do atendimento será a partir de 9 de abril de 2018, quando as peças estarão disponíveis para substituição. O serviço é gratuito e o tempo de realização varia entre 1:30hs (uma hora e trinta minutos) à 3:00hs (três horas), dependendo do modelo. Todos os revendedores estarão aptos a executarem o serviço, sem ônus para os clientes.

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 oficinas credenciadas;

Anexo VIII: Relação total dos chassis dos veículos envolvidos;

Anexo IX: Distribuição da frota.

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

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

Anexo XII: Comunicado Oficial.

Colocamo-nos a inteira disposição para eventuais esclarecimentos que por ventura se façam necessários.

Atenciosamente,

Larissa Vilaça Bertoni

Departamento Jurídico CAO A

Larissa.bertoni@caoa.com.br

Tatyana Botelho André

Departamento Jurídico CAO A

tatyana.botelho@caoa.com.br

Cc: Procon/Denatran/DPDC

