

São Paulo, 18 de julho de 2018.

Ao
PROCON DO ESTADO DE GOIÁS
Rua 8, nº 242, Quadra 5, lote 36, Edifício Torres, Setor Central
Goiânia – GO
74013-030

PROCON-PROT0010

PROCON-PROT0010

A/C Sr. Secretário de Fiscalização

23-Jul-2018-14:14-01065-1/1



Assunto: **CAMPANHA DE CHAMAMENTO - RECALL**
VEÍCULOS AUDI MODELOS Q5 2.0 e SQ5 3.0
PISTÕES DO FREIO TRASEIRO

Prezados Senhores,

Em cumprimento à Portaria nº 487 de 15 de março de 2012, é a presente para comunicar-lhes da decisão que esta empresa acaba de tomar no sentido de implementar a campanha de chamamento (“recall”) em referência.

A identificação deste fornecedor é:

Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.
Av. das Nações Unidas, nº 14.261, 14º andar, Torre A
São Paulo/SP – CEP 04794-000
CNPJ 03.472.246/0001-54

ATIVIDADE ECONÔMICA DO FORNECEDOR: fabricação, importação e comercialização de veículos automotores, peças de reposição, partes componentes e acessórios desses veículos, da marca “Audi”.

NOME DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELO CHAMAMENTO: José Sétimo Spini Filho, brasileiro, casado, engenheiro mecânico, portador do RG nº MG-3.831.195 e do CPF/MF nº 662.672.186-00.

VEÍCULOS ENVOLVIDOS: Audi Q5 2.0 e SQ5 3.0

DATA INICIAL E FINAL DE FABRICAÇÃO: 20 de março de 2018 a 19 de abril de 2018.

QUANTIDADE DE VEÍCULOS AFETADOS: 22 (vinte e duas) unidades.



INTERVALO DE SÉRIE DOS CHASSIS:

MODELO	ANO MODELO	INTERVALO DE CHASSIS (NÃO SEQUENCIAL)
AUDI Q5 2.0	2018	WAU_FY_J2156071 a WAU_FY_J22173081
AUDI SQ5 3.0	2018	WAU_FY_J2160942 a WAU_FY_J2164250

DISTRIBUIÇÃO POR ESTADOS DA FEDERAÇÃO:

ESTADO	QUANTIDADE
BA	1
CE	1
GO	1
MG	3
MS	1
PE	1
PI	1
PR	4
RS	1
SP	8
TOTAL	22

PAÍSES PARA OS QUAIS OS VEÍCULOS FORAM EXPORTADOS: não houve exportação de veículos pela Audi do Brasil.

COMPONENTE AFETADO: pistões do freio traseiro

RAZÕES TÉCNICAS: falha no processo de revestimento aplicado aos pistões do freio traseiro.

MODO PELO QUAL O DEFEITO FOI DETECTADO, EVENTUAIS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO E DATA DA DETECÇÃO DO DEFEITO: o defeito foi detectado através de análises internas baseadas na observação continuada do produto. Não há registro de acidentes no Brasil.

A Audi do Brasil tomou conhecimento da existência de veículos afetados no mercado de consumo brasileiro em 15/06/2018.

RISCOS: durante o processo de frenagem, o curso do pedal do freio pode aumentar e o efeito de frenagem do eixo traseiro ser reduzido, aumentando significativamente a distância de frenagem, podendo ocasionar acidente com danos físicos e materiais aos ocupantes do veículo e a terceiros.

SOLUÇÃO: sangria do sistema hidráulico do freio traseiro.

DATA DE INÍCIO E FIM DA CAMPANHA: a presente campanha terá início a partir do dia 24 de julho de 2018 e toda a Rede de Concessionárias e Serviços Autorizados Audi permanecerá, por tempo indeterminado, à disposição dos consumidores para que providenciem a substituição do componente afetado.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO E FREQUÊNCIA DE VEÍCULAÇÃO: vide Plano de Mídia anexo.

PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR: vide Plano de Atendimento ao Consumidor anexo.



MODELO DO AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR: vide Modelo de Aviso de Risco ao Consumidor anexo.

A Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda., com a finalidade de garantir integralmente a segurança e a satisfação de seus clientes, convocará os proprietários dos veículos afetados por meio de comunicados na televisão, rádio e jornais, de modo que compareçam à Concessionária ou Serviço Autorizado Audi de sua preferência.

Na expectativa de havermos prestado as informações devidas, colocamo-nos à disposição para prestar eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Renovando votos de elevada estima e consideração, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Flavia Cristina Auricchio Bianchi
Departamento Jurídico
Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.

Patricia Leite Huamani
Departamento Jurídico
Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.

Plano de Mídia - Recall - Julho/2018

Meio	Formato	Medidas	JULHO											Inserções	Custo Desembolso
			S 20	S 21	D 22	S 23	T 24	Q 25	Q 26						
Jornal Nacional Folha De SP	1/4 página	3 col (14,6x cm) x 26 cm					1						1	R\$ 41.719,26	
Total Jornal			0	0	0	0	1	0	0				1	R\$ 41.719,26	
Rádio Nacional BandNews	Horário 06h00 as 09h00	90"					1						1	R\$ 47.755,17	
Total Rádio			0	0	0	0	1	0	0				1	R\$ 47.755,17	
Televisão Nacional Jornal da Record	Horário 21:45	60"					1						1	R\$ 210.371,04	
Total TV Aberta			0	0	0	0	1	0	0				1	R\$ 210.371,04	
Total Desembolso													Total Desembolso	R\$ 299.845,47	

Slava
M.

PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Campanha de chamamento *recall*

Veículos Audi Q5 2.0 e SQ5 3.0 fabricados de 20 de março de 2018 a 19 de abril de 2018

(i) **Formas de atendimento disponíveis ao consumidor**

Os consumidores têm a sua disposição o serviço de agendamento junto a toda a Rede de Concessionárias e Serviços Autorizados Audi, podendo escolher a data e horário que melhor os atendem para a realização da campanha de *recall*.

(ii) **Locais e horários de agendamento**

Toda a Rede de Concessionárias e os Serviços Autorizados Audi estarão à disposição dos consumidores, a partir de 24/07/2018 e por prazo indeterminado, de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

(iii) **Duração média do atendimento**

A sangria do sistema hidráulico do freio traseiro tem duração estimada de uma hora.

(iv) **Plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos**

Toda a Rede de Concessionárias e os Serviços Autorizados Audi estarão à disposição, a partir de 24/07/2018 e por prazo indeterminado, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

Algumas Concessionárias Audi atenderão também aos sábados, mediante agendamento prévio.

Além da veiculação na imprensa (jornal, rádio e televisão), a Audi do Brasil enviará, no início da campanha, cartas individuais com aviso de recebimento aos proprietários dos veículos que possuem endereços cadastrados nos registros da Audi do Brasil.

Ademais, a Audi do Brasil determinará às Concessionárias Audi responsáveis pelos clientes que entrem em contato telefônico com os proprietários para agendar a realização do reparo.

Frise-se que o procedimento de *recall* é acompanhado diariamente pela Audi do Brasil, por meio de sistema eletrônico interligado que permite a identificação de todos os veículos Audi encaminhados às Concessionárias para serviços de manutenção ou revisão periódica que, por qualquer razão, estejam sujeitos a uma das aludidas campanhas e que não tenham sido atendidos. Em situações como essas, o departamento de Pós-Vendas da Audi do Brasil determina à Concessionária envolvida que entre em contato imediatamente com o proprietário do veículo afetado, para que seja agendada uma data para a devida inspeção técnica.

Importante ressaltar, ainda, que nos termos da Convenção da Marca celebrada com força de lei entre a Audi do Brasil e a entidade representativa de sua rede de Concessionárias, configura inadimplência de nível grave da Concessionária a hipótese desta não realizar campanhas de *recall* nos termos e segundo orientações recebidas da Audi do Brasil.

Frise-se que, se tal inadimplência não for sanada ou se for cumulada com qualquer outra inadimplência de nível grave, poderá o Contrato de Concessão Comercial Audi ser rescindido por justa causa, acarretando à Concessionária Audi todas as consequências legais, previstas na Lei 6.729/79, alterada pela Lei 8.132/90.

Informamos, ainda, que em atendimento à Portaria Conjunta SDE/DENATRAN nº. 69, a Audi do Brasil implantou o sistema interligado com o Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN, de acordo com o Manual de usuário Batch, para registro de *recall* no sistema RENAAM, estando desde 16.3.2011 apto para uso. Nesse sentido, a Audi do Brasil informará os proprietários dos veículos acerca do registro que será no Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo, caso a campanha de *recall* não seja realizada no prazo de 1 (um) ano da data de comunicação às autoridades competentes.

Por fim, informamos que a campanha de *recall* vigorará por prazo indeterminado, sendo que, tendo em vista que a realização da substituição depende exclusivamente do consumidor, não há como se estimar o prazo para adequação completa de todos os produtos.

Alina
PR.

Comunicado aos proprietários dos veículos Audi Modelos Q5 2.0 e SQ5 3.0

A Audi do Brasil convoca os proprietários dos veículos abaixo relacionados, fabricados entre 20 de Março de 2018 a 19 de Abril de 2018 a contatarem uma Concessionária Audi para o reparo do sistema hidráulico do freio traseiro.

MODELO	ANO MODELO	INTERVALO DE CHASSIS (NÃO SEQUENCIAIS)
AUDI Q5 2.0	2018	WAU_FY_J2156071 a WAU_FY_J22173081
AUDI SQ5 3.0	2018	WAU_FY_J2160942 a WAU_FY_J2164250

Data de início do atendimento:
Imediato

Local de agendamento e atendimento do serviço:
Rede de Concessionárias Audi.

Componente afetado:
Pistões do freio traseiro.

Razões técnicas:
Falha no processo de revestimento aplicado aos pistões do freio traseiro.

Riscos:
Durante o processo de frenagem, o curso do pedal do freio pode aumentar e o efeito de frenagem do eixo traseiro ser reduzido, aumentando significativamente a distância de frenagem, podendo ocasionar acidente com danos físicos e materiais aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Solução:
Sangria do sistema hidráulico do freio traseiro.

Notificação:
O serviço é gratuito e o tempo máximo estimado é de 01 (uma) hora.

Para informações adicionais, consulte a Central de Relacionamento Audi pelo telefone **0800 777 2834**, acesse o site **www.audi.com.br** ou sua Concessionária Audi.



Respeito no trânsito. Uma via de mão dupla.



*Alana
PRF*