

São Paulo, 15 de fevereiro de 2019.

Ao

**Procon Goiás - GO**

Edifício Torres - Rua 8, 242 - Lote 36 - St. Central, Goiânia - GO, 74013-030

**Ref.: Campanha de Chamamento ("Recall") veículos Chery modelo New QQ Flex.**

Prezados / as

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 Chery Automóveis Ltda., inscrita sob o CNPJ 12.637.366/0001-55, com sede na Rua Harold Barnsley Holland, 1560, Rio Abaixo - Jacareí, São Paulo, CEP:12334-403, Montadora e distribuidora oficial dos veículos da marca Chery do Brasil, <http://www.caoachery.com.br>, efetuará uma campanha de chamamento ("Recall") conforme informações abaixo:

**1. Veículos envolvidos: Modelo New QQ Flex (Fabricação Nacional)**

MODELO:	Nº DE SÉRIE:
New QQ Flex 	De JA000196 a KA008212 (não sequenciais)  Modelo/Ano: 2017/2018 - 2018/2019  Data de Fabricação: 03/03/2017 a 30/11/2018

REC-001-19-Fev-2019-42-0070-1/1

**2. Descrição da falha:**

Falha no Módulo de controle do motor ECM (*Eletronic Control Module* - Módulo do Controle Eletrônico).

**3. Informação técnica de esclarecimento:**





CAOA CHERY

Para corrigir esta falha, foi desenvolvida uma nova versão de software para o módulo de controle do motor que deverá ser instalada através de uma ferramenta de atualização (SMART TOOL – indicado no Boletim técnico). A ferramenta desenvolvida será enviada para a rede autorizada/concessionarias credenciadas pelo departamento de pós-venda da CAOA Chery para correção definitiva do problema indicado.

#### 4. Descrição pormenorizada das implicações e dos riscos à segurança:

##### a) Implicações:

- Se o veículo estiver em movimento durante o acionamento do pedal da embreagem com o Sistema do Condicionador de Ar ligado, poderá ocorrer o desligamento involuntário e inesperado do motor.

##### b) Riscos:

Com o eventual desligamento do motor, haverá a perda da assistência à direção e frenagem do veículo e, conseqüentemente, o condutor necessitará de maior esforço para que o controle do veículo seja mantido. Isto poderá acarretar risco de colisões e acidentes, que podem causar lesões graves ou fatais aos ocupantes e terceiros.

- **IMPORTANTE:** Saliemos que os sistemas de air bags, cintos de segurança com pré – tensionadores e outros componentes elétricos e eletrônicos como faróis, luzes de freio e direcionais, etc., permanecerão atuantes.
- Informamos, também, que até o presente momento não foi registrado nenhum acidente envolvendo os produtos acima relacionados, em razão desta não conformidade.

#### 5. Modo e quando foi detectado o problema:

Após investigação conduzida pelo Departamento de Engenharia e Qualidade da CAOA Chery, no mês de Janeiro de 2019 foi identificado e concluído que quando exposto a uma combinação de condições, tais como: abastecido somente com gasolina, ar condicionado ligado, temperatura ambiente elevada e, eventualmente, acionamento parcial do pedal da embreagem durante a troca de marcha, o módulo de controle do motor do veículo New QQ



FLEX apresenta comportamento irregular que pode causar uma redução abrupta da rotação do motor, provocando seu desligamento involuntário.

Além da revisão do processo de montagem do ECM na linha de produção, decidiu-se emitir uma campanha de chamamento (“Recall”) para inspeção e atualização do módulo de controle do motor ECM, conforme indicado no Boletim Técnico, eliminando definitivamente a possibilidade de ocorrer o problema nos veículos que receberam tal configuração.

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

- a) Comunicado imediato de alerta para os clientes sobre o problema e convocação para atualização do módulo de controle do motor ECM (*Eletronic Control Module - Módulo do Controle Eletrônico*) nos Concessionários e Oficinas Autorizados.
- b) Preparação de literatura técnica para a Rede de Concessionárias Autorizadas CAO A Chery orientando-as a executar a atualização necessária da ECM, nos exatos termos do Boletim Técnico de Serviços – Anexo XI.
- c) Comunicado imediato às autoridades sobre o problema e indicação da data de início da convocação para atualização do módulo de controle do motor ECM (*Eletronic Control Module - Módulo do Controle Eletrônico*) nas oficinas credenciadas.

**7. Quantidade de veículos sujeitos a falha:**

Modelo	Carroceria	Motor	Transmissão	Ano/Modelo	Qtde.
New QQ Flex	Hatch	1.0	MT	2017 a 2019	6638

**8. Distribuição da frota pelos Estados da Federação:**

UF	Quantidade de veículos
AL	106
BA	402
CE	157
DF	964
GO	16
MA	145
MG	380
MT	46
PA	1
PB	49
PE	21
PR	131
RJ	275
RN	13
RO	163
RS	298
SC	552
SE	210
SP	2709
<b>Total Geral</b>	<b>6638</b>

**9. Medidas preventivas para evitar acidentes:**

Até que o serviço seja realizado, a CAO A Chery irá alertar todos os consumidores e proprietários para que fiquem atentos a eventuais desligamento do motor ou, ainda, o acendimento de luzes de advertência no painel de instrumentos.

Caso o cliente constate tais ocorrências, o mesmo deverá entrar em contato imediatamente com a Central de Atendimento ao Cliente CAO A Chery, por meio do telefone 0800 772 4379 (ligação gratuita), para que efetuem o cadastro e o agendamento na Rede de Concessionárias Autorizadas CAO A Chery, para inspeção e execução dos serviços necessários.

**10. 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 IV**);
- 6) Inserção do aviso da campanha em nosso portal corporativo (Site: [www.caoachery.com.br](http://www.caoachery.com.br)), disponibilizando detalhes da campanha e uma sequência de “Perguntas e Respostas” para orientar e retirar dúvidas dos clientes (**Anexo X**);
- 7) Troca ou reparo, sem custo ao cliente, das peças e componentes envolvidos, caso seja necessário.

**11. 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 Concessionárias Autorizadas CAO A Chery, através de Boletim Técnico, instruindo sobre a execução do reparo, nos veículos de sua região. (**Anexo XI**).

**Nota:** A CAO A Chery solicitará aos proprietários do modelo em questão que entrem em contato diretamente com a Rede de Concessionárias Autorizadas CAO A Chery para o agendamento do serviço, ou com a Central de Atendimento ao Cliente CAO A Chery por meio do telefone 0800 772 4379 (ligação gratuita), para obter maiores informações.

O início do atendimento será a partir de 25 de fevereiro de 2019, quando a Rede de Concessionárias Autorizadas CAO A Chery estará apta para realização dos serviços necessários. O serviço será totalmente gratuito e com tempo estimado para sua realização de 40 min (incluindo o tempo de abertura da O.S., tempo do reparo, tempo de fechamento da O.S. e entrega do veículo).

**IMPORTANTE:** Reforçamos que esta Campanha não trará nenhum ônus ou custos para os clientes.



CAOA CHERY

**12. 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 CAO A Chery;
- Anexo VIII:** Relação total dos chassis dos veículos envolvidos;
- Anexo IX:** Distribuição da frota nos Estados da Federação;
- Anexo X:** Cópia das "Perguntas e Respostas" que disponibilizaremos em nosso site para orientar nossos clientes e para esclarecer dúvidas.
- Anexo XI:** Cópia do Boletim de Serviços instruindo a Rede de Concessionárias Autorizadas CAO A Chery quanto a execução do reparo.

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

Atenciosamente,

Tatyana Botelho André  
Departamento Jurídico CAO A CHERY  
e-mail: [tatyana.botelho@caoa.com.br](mailto:tatyana.botelho@caoa.com.br)

Márcio dos Santos Pinto  
Diretor de Pós-Venda CAO A CHERY  
CAOA CHERY Automóveis Ltda.

Cc: DENATRAN /DPDC



**COMUNICADO DE RECALL  
AOS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS DA MARCA CHERY**

A CAO A CHERY AUTOMOVEIS Ltda., está convocando os proprietários dos veículos New QQ Flex (ano/modelo 2017 a 2019), motorização 1.0 litro; identificados pelas datas de fabricação e pelos números de chassis não sequenciais conforme descrição abaixo, a comparecerem a partir de 25 de fevereiro de 2019 na rede de Concessionárias Autorizadas CAO A CHERY para o reparo no módulo de controle do motor - ECM. No total, estão envolvidos 6638 veículos.

MODELO	Nº DE SÉRIE:
<p data-bbox="395 757 598 788">NEW QQ FLEX</p> 	<p data-bbox="975 824 1327 855">De JA000196 a KA008212</p> <p data-bbox="1034 891 1273 922">(Não sequenciais)</p> <p data-bbox="906 1025 1391 1057">Ano/Modelo 2017/2018 – 2018/2019</p> <p data-bbox="1018 1093 1279 1124">Data de fabricação:</p> <p data-bbox="983 1160 1315 1191">03/03/2017 a 30/11/2018</p>

Foi identificada uma falha no módulo de controle do motor que pode acarretar, eventualmente, no desligamento involuntário e inesperado do motor, com a possível perda de assistência à frenagem e à direção, podendo ocasionar riscos de colisões e acidentes, com lesões graves e até fatais aos ocupantes e terceiros. Salientamos que os sistemas de air bags, cintos de segurança com pré – tensionadores, faróis, luzes de freio e direcionais, permanecerão atuantes.

A rede de Concessionárias Autorizadas CAO A CHERY estará apta para realizar gratuitamente os reparos, a partir de 25 de fevereiro de 2019. O serviço será totalmente gratuito e com tempo estimado para sua realização de 40 minutos (em média).

**Em caso de dúvidas, entrem em contato diretamente com a Rede de Concessionárias Autorizadas CAO A Chery para o agendamento do serviço, ou com a Central de Atendimento ao Cliente CAO A Chery por meio do telefone 0800 772 4379 (ligação gratuita), para obter maiores informações.**

**COMUNICADO**

A CAO A CHERY AUTOMOVEIS Ltda., está convocando os proprietários dos veículos New QQ Flex (ano/modelo 2017 a 2019), motorização 1.0 litro; identificados pelas datas de fabricação e pelos números de chassis não sequenciais conforme descrição abaixo, a comparecerem a partir de 25 de fevereiro de 2019 na rede de Concessionárias Autorizadas CAO A CHERY para o reparo no módulo de controle do motor - ECM. No total, estão envolvidos 6638 veículos.

**MODELO:****Nº DE SÉRIE:**

--



De JA000196 a KA008212

(Não sequenciais)

Ano/Modelo 2017/2018 – 2018/2019

Data de fabricação:

03/03/2017 a 30/11/2018

Foi identificada uma falha no módulo de controle do motor que pode acarretar, eventualmente, no desligamento involuntário e inesperado do motor, com a possível perda de assistência à frenagem e à direção, podendo ocasionar riscos de colisões e acidentes, com lesões graves e até fatais aos ocupantes e terceiros. Salientamos que os sistemas de air bags, cintos de segurança com pré – tensionadores, faróis, luzes de freio e direcionais, permanecerão atuantes.

A rede de Concessionárias Autorizadas CAO A CHERY estará apta para realizar gratuitamente os reparos, a partir de 25 de fevereiro de 2019. O serviço será totalmente gratuito e com tempo estimado para sua realização de 40 minutos (em média).

**Em caso de dúvidas, entrem em contato diretamente com a Rede de Concessionárias Autorizadas CAO A Chery para o agendamento do serviço, ou com a Central de Atendimento ao Cliente CAO A Chery por meio do telefone 0800 772 4379 (ligação gratuita), para obter maiores informações.**

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

**Conteúdo da veiculação da campanha em Radio****COMUNICADO**

A CAO A CHERY AUTOMOVEIS Ltda., está convocando os proprietários dos veículos New QQ Flex (ano/modelo 2017 a 2019), motorização 1.0 litro; com data de fabricação de 03 de março de 2017 a 30 de novembro de 2018, com números de chassis de JA000196 a KA008212 não sequenciais, a comparecerem a partir de 25 de fevereiro de 2019 na rede de Concessionárias Autorizadas CAO A CHERY para o reparo no módulo de controle do motor - ECM. No total, estão envolvidos 6638 veículos.

Foi identificada uma falha no módulo de controle do motor que pode acarretar, eventualmente, no desligamento involuntário e inesperado do motor, com a possível perda de assistência à frenagem e à direção, podendo ocasionar riscos de colisões e acidentes, com lesões graves e até fatais aos ocupantes e terceiros. Salientamos que os sistemas de air bags, cintos de segurança com pré – tensionadores, faróis, luzes de freio e direcionais, permanecerão atuantes.

A rede de Concessionárias Autorizadas CAO A CHERY estará apta para realizar gratuitamente os reparos, a partir de 25 de fevereiro de 2019. O serviço será totalmente gratuito e com tempo estimado para sua realização de 40 minutos (em média).

**Em caso de dúvidas, entrem em contato diretamente com a Rede de Concessionárias Autorizadas CAO A Chery para o agendamento do serviço, ou com a Central de Atendimento ao Cliente CAO A Chery por meio do telefone 0800 772 4379 (ligação gratuita), para obter maiores informações.**

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