

**São Paulo, 28 de junho de 2019.**

DE / FROM:

**Hyundai Motor Brasil Montadora de Automóveis Ltda. ("HMB")**

PARA / TO:

**Ilmo. Sr. Diretor do PROCON/GO**

REF.:

**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, transmissão manual de cinco marchas, fabricados entre 01.04.2019 e 20.05.2019, de chassis não sequenciais 9BHBG41CAKP02625 até 9BHBG41CAKP052555.**

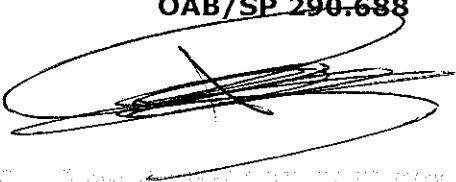
Ilmo. Sr. Diretor,

A **HYUNDAI MOTOR BRASIL MONTADORA DE AUTOMÓVEIS 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, transmissão manual de cinco marchas, fabricados entre 01.04.2019 e 20.05.2019, de chassis não sequenciais 9BHBG41CAKP02625 até 9BHBG41CAKP052555, 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,

Tacilio Alves da Silva  
**OAB/SP 290.688**



Roberto Lopes Tavares  
**OAB/SP 265.488**

MJ/SENAACON

RECEBI O ORIGINAL

As: 16:00 hs

Em: 28/06/2019

PARA: ASS: Mat. SIAPE-0160552



São Paulo, 27 de junho de 2019.

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, transmissão manual de cinco marchas, fabricados entre 01.4.2019 e 20.5.2019, de chassis não sequenciais 9BHBG41CAKP026254 até 9BHBG41CAKP052555.**

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 seu representante legal (doc. 1), 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 e transmissão manual de cinco marchas, ano de fabricação 2019, fabricados entre 01.4.2019 e 20.5.2019, de chassis não sequenciais 9BHBG41CAKP026254 até 9BHBG41CAKP052555, 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 principal e secundárias:** Montagem e fabricação de veículos automotores terrestres; Importação, exportação e comercialização de máquinas e equipamentos, insumos, auto-peças; 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:** (19) 3373-1000; (11) 5186-7506; (11) 5186-7700

**E-mail:** juridico.civil@Hyundai-Brasil.com

**Nome e qualificação dos administradores responsáveis:**

(a) Diretor Presidente: EUI HWAN JIN, coreano, casado, executivo, portador do RNE nº V681317-Z, inscrito no CPF/MF sob o nº 234.156.588-30, 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 e transmissão manual de cinco marchas, ano de fabricação 2019.

**Marca:** Hyundai.

**Modelos:** HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0 e transmissão manual de cinco marchas, ano de fabricação 2019.

**Chassis não sequenciais envolvidos:** 9BHBG41CAKP026254 até 9BHBG41CAKP052555.

**Data inicial de fabricação:** 01.04.2019.

**Data final de fabricação:** 20.05.2019.

**Foto dos veículos:**

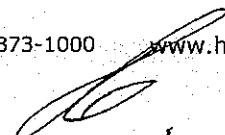


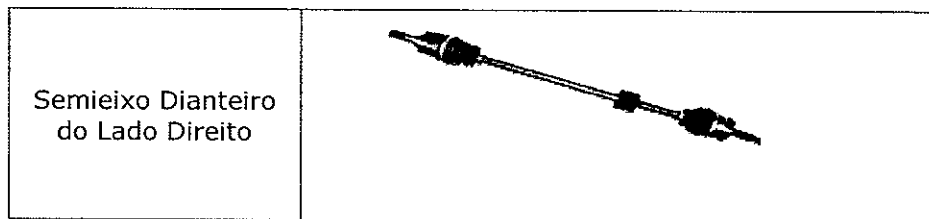
**Hyundai Motor Brasil**

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

T + 55 19 3373-1000

[www.hyundai.com.br](http://www.hyundai.com.br)



**Foto do item do veículo:****3. Descrição pormenorizada do defeito:**

Em 15/05/2019, a HMB foi informada pela Rede de Concessionárias, através do sistema eletrônico de Relatório de Qualidade, acerca de um veículo que, em 14/05/2019, apresentou ruído anormal e, logo após, perdeu a tração.

Na sequência, a equipe técnica da HMB entrou em contato com essa concessionária para entender com precisão as informações relatadas, solicitando detalhamento do diagnóstico e do reparo realizado no veículo do cliente.

Ocorreu que, após o primeiro relato, a HMB teve ciência de outras reclamações de consumidores relacionados ao mesmo problema, o semieixo dianteiro do lado direito em veículos modelo HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0, com transmissão manual de cinco marchas.

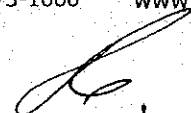
Diante disso, em 17.05.2019, a HMB contactou a empresa fornecedora da mencionada peça, a Hyundai WIA Mexico (WIA), a fim de obter informações a respeito do problema apresentado.

Desta feita, a Hyundai WIA Mexico se deslocou à fábrica da HMB em Piracicaba e, entre 20.05.2019 e 30.05.2019, foram realizados diversos testes de rotação com veículos do estoque, bem como análises onde evidenciou-se a baixa resistência ao torque em um lote de peças produzidas no período de 07 a 28 de fevereiro de 2019.

Após a análise detalhada das informações, a HMB concluiu que a falha no processo produtivo do semieixos dianteiros do lado direito poderia acarretar potencial risco à

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

T + 55 19 3373-1000

[www.hyundai.com.br](http://www.hyundai.com.br)

segurança dos consumidores que adquiriram veículos contendo peças do lote defeituoso.

Isso porque, devido à variação no processo de tratamento térmico do eixo deste lote específico da máquina identificada como "R", as peças ficaram com baixa resistência ao torque.

A baixa resistência ao torque do semieixo poderá gerar ruído durante as manobras e vibração durante a rodagem. Ao continuar conduzindo o veículo nesta condição, poderá haver a quebra do semieixo, o que causará a perda da tração.

Importante destacar que os freios e a direção do veículo continuam funcionando normalmente, independentemente da perda de tração.

Em síntese, o risco à segurança dos consumidores consiste na possibilidade de quebra do semieixo, em condições extremas de uso, que poderá ocasionar a perda repentina de tração do veículo com risco de possíveis acidentes.

Insta esclarecer que a Hyundai WIA Mexico assumiu 100% da responsabilidade pelo problema causado em campo, sem prejuízo do fornecimento de tantas peças quantas forem necessárias para cobrir toda a campanha.

Por todo o exposto, a HMB resolveu, em caráter preventivo e voluntário, iniciar imediatamente procedimento de recall dos veículos HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0, com transmissão manual de cinco marchas.

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 de acordo com os 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:**

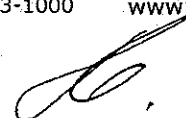
O semieixo do veículo permite a ligação dinâmica entre o motor e as rodas do veículo, mediante a transmissão da potência do motor necessária para o

**Hyundai Motor Brasil**

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

T + 55 19 3373-1000

[www.hyundai.com.br](http://www.hyundai.com.br)



funcionamento adequado das rodas em movimentos lineares e curvilíneos.

Conforme salientado, a quebra do semieixo poderá interromper o envio de potência do motor para as rodas do veículo, ocasionando a perda repentina de tração. A depender das circunstâncias do caso, a perda de tração do veículo poderá aumentar o risco de possíveis acidentes, com consequentes danos físicos e materiais ao condutor, passageiros e terceiros.

Cabe ressaltar que, independentemente da perda de tração, os sistemas de freio e direção do veículo continuam funcionando normalmente.

Não obstante, a HMB realiza o *recall* dos veículos da marca Hyundai, modelos HB20 e HB20S, equipados com motor 1.0 e transmissão manual de cinco marchas, ano de fabricação 2019, fabricados entre 01.4.2019 e 20.5.2019, com o intuito de resguardar o consumidor de qualquer risco.

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

De acordo com as análises realizadas, foram identificadas 6.721 unidades produzidas e comercializadas a clientes finais no Brasil que potencialmente podem ter recebido os semieixos fabricados pela WIA em 12.02.2019 a 21.03.2019.

Vale ressaltar que no processo produtivo existem 3 linhas de tratamento térmico identificadas como "L", "M" e "R", sendo que somente as peças produzidas na linha "R" apresentaram o desvio indesejado. Sendo assim somente 1/3 das peças produzidas no período suspeito estarão sujeitas a troca.

#### **6. Distribuição geográfica dos produtos sujeitos ao defeito colocados no mercado, por Estados da Federação, e os países para os quais os produtos foram exportados:**

De acordo com a tabela anexa (doc. 2), foram distribuídos pelo território nacional (26 Estados da Federação e o Distrito Federal) 6.721 veículos objeto do presente chamamento.

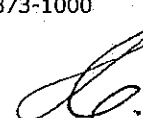
A HMB informa que esses produtos não foram exportados.

**Hyundai Motor Brasil**

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

T + 55 19 3373-1000

[www.hyundai.com.br](http://www.hyundai.com.br)



**7. Indicação das providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco:**

A HMB adotou as seguintes medidas:

- Levantamento dos dados dos clientes impactados pela presente campanha de *recall*;
- Fornecimento pela WIA de 2.116 (dois mil cento e dezesseis) semieixos dianteiros do lado direito, 3.168 (três mil cento e sessenta e oito) porcas e 1.308 (hum mil trezentos e oito) abraçadeiras, sem prejuízo do fornecimento posterior de tantas peças quantas forem necessárias para cobrir todo o procedimento de *recall*.
- Distribuição dos semieixos dianteiros do lado direito, porcas e abraçadeiras aos concessionários para pronto atendimento aos consumidores.
- Capacitação do Serviço de Atendimento ao Consumidor para prestar todas as informações necessárias.

A HMB adotará prontamente as seguintes medidas:

- Envio de Boletim Técnico de Serviço a todas as concessionárias integrantes da Rede de concessionárias HMB, descrevendo detalhadamente os procedimentos a serem seguidos para: **(i)** a pronta identificação dos elementos de risco nos veículos objeto do presente *recall*; e **(ii)** o atendimento dos consumidores cujos veículos estejam sujeitos à campanha de *recall* (doc. 3);
- Envio de comunicado, por meio e-mail e SMS, aos consumidores que constam da base de dados da HMB e que estão sujeitos à campanha de *recall*, informando sobre os riscos envolvidos, as providências para análise do semieixo e, se for o caso, a substituição da referida peça.
- Disponibilização do comunicado de *recall* e de ferramenta de busca por número de chassi no site da HMB;
- Implementação do plano de mídia descrito no item 9 abaixo.

**Hyundai Motor Brasil**

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

T + 55 19 3373-1000

[www.hyundai.com.br](http://www.hyundai.com.br)

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 <http://www.hyundai.com.br/servicos/recalls>, com sistema disponível ao consumidor de pesquisa dos veículos sujeitos ao recall por meio da indicação do chassi do veículo.

## **8. Descrição das Reclamações dos Consumidores**

A HMB recebeu vinte e um (21) relatos de casos em que os consumidores informaram ocorrências relacionadas à perda de tração nas rodas do veículo. Em nenhum desses casos houve danos ao veículo ou aos seus ocupantes. Em anexo, segue breve relato de cada caso (doc. 4).

## **9. Plano de Mídia**

O plano de mídia compreende inserções em rádio, jornal e televisão aberta de abrangência nacional, além da internet, conforme documento anexo (doc. 5).

A comunicação em mídias digitais, por meio do website <http://www.hyundai.com.br/servicos/recalls> e do envio de mensagens via e-mail e SMS, será realizada em 01.07.2019.

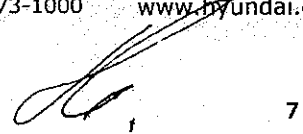
A comunicação na televisão de abrangência nacional será transmitida em 01.07.2019, no canal BAND, durante o programa "Jornal da Band", com início às 19h20, e no canal SBT, durante o programa "SBT Brasil", com início às 19h45. Não obstante, será transmitida em 02.07.2019, no canal Band, durante o programa "Café com Jornal", com início às 8h, e no canal SBT, durante o programa "Primeiro Impacto", com início às 06h00.

**Hyundai Motor Brasil**

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

T + 55 19 3373-1000

[www.hyundai.com.br](http://www.hyundai.com.br)





A comunicação em rádio será transmitida nos dias 01.07.2019 e 02.07.2019, na rede de rádio CBN FM/AM, no horário das 6h às 9h, e na rede de rádio Bandeirantes AM/FM, no horário das 7h às 7h30.

A comunicação em jornal será veiculada em 01.07.2019 na "Folha de São Paulo" e 02.07.19 no Jornal O Estado de São Paulo".

Os custos de veiculação publicitária totalizam o valor de R\$ 667.224,81 (doc. 06).

Por fim, conforme acima já informado, a HMB ressalta que também encaminhará comunicados diretamente aos clientes 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/servicos/recalls>, conforme os comunicados anexos já acima mencionados.

#### **10. Plano de Atendimento ao Consumidor**

O consumidor será atendido diretamente pela Concessionária HMB de sua preferência, 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/servicos/recalls>).

Durante a inspeção dos veículos nas Concessionárias HMB, será verificado o número do lote gravado no eixo do lado da transmissão para identificar se o veículo foi afetado ou não. Caso o último dígito do número do lote gravado na ponta do eixo termine em "R" ou caso não haja gravação e/ou a gravação seja parcial, será realizada a substituição da peça. Caso o número de gravação do lote seja diferente de "R", o semieixo será reinstalado.

Caso seja identificado que o semieixo faz parte do lote de veículos afetados, ou caso não seja possível identificar a gravação na peça, as Concessionárias HMB irão substituir o semieixo conforme o Manual de Reparações, bem como irão registrar a substituição e carimbar o Manual de Garantia do veículo. Nessa hipótese, será emitida ordem de serviço com o seguinte texto padrão: "Conforme o número do

*lote gravado no semieixo, a peça foi substituída eliminando o risco de quebra” Por fim, o semieixo substituído será descartado.*

Caso os semieixos não estejam dentro do lote de veículos afetados, as Concessionárias HMB apenas irão registrar a inspeção no sistema e carimbar o Manual de Garantia do veículo. Nessa hipótese, será emitida ordem de serviço com o seguinte texto padrão: *“Conforme o número do lote gravado no semieixo, o veículo não foi afetado não havendo a necessidade de substituição”.*

A campanha começará em 01.07.2019 e a rede de Concessionárias HMB estará disponível, por tempo indeterminado, para atender os seus respectivos consumidores para realizar as medidas de reparação dos veículos.

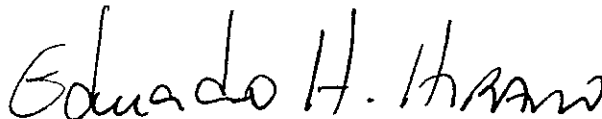
A HMB estima que o tempo médio para análise e reparo dos veículos objeto do presente *recall* é de aproximadamente 2 horas por consumidor.

#### **11. Modelo de Aviso de Risco ao Consumidor**

O modelo escrito de Aviso de Risco ao Consumidor está anexo a este comunicado (doc. 7).

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

Gerente Jurídico

OAB/SP 254.753