



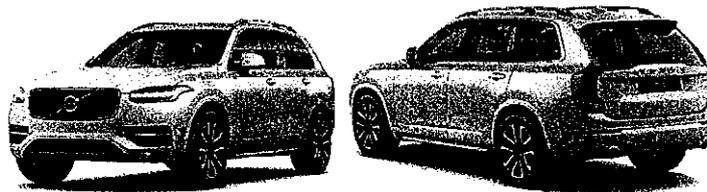
São Paulo, 10 de Julho de 2019.

À
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/GO
Rua 08, nº 242, quadra 5, lote 36, Edifício Torres, Setor Central.
Goiânia-GO.
CEP: 74013-030

REF.: CAMPANHA DE RECALL - VOLVO XC90 - ANO 2016 a 2017

Prezados Senhores,

Para os fins e efeitos do artigo 10, §1º da Lei nº 8.078/90, artigo 13, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, bem como em cumprimento a Portaria nº 618/2019, servimo-nos da presente para informá-los que a **VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.** (“Volvo Car”) decidiu dar início a uma campanha de *recall* para substituição do refrigerador EGR e atualização do software de calibração do motor dos veículos Volvo XC90, ano/modelo 2016 a 2017, pois foi detectado que em algumas condições específicas de temperatura/clima (baixas temperaturas) e qualidade do combustível (diesel de baixa qualidade), tanto o software de gerenciamento do motor quanto a válvula EGR que equipam os veículos envolvidos na campanha podem não ser resistentes o suficiente, o que poderá levar a um aumento do nível de fuligem do motor, acarretando falhas em seu funcionamento, inclusive perda de potência, bem como ao acionamento da luz de gerenciamento do motor no painel. Além disso, em condições extremas, o coletor de admissão do motor, que é de plástico, poderá se deformar, fato que, na pior hipótese, poderá ocasionar um incêndio localizado no compartimento do motor, havendo, portanto, risco de ocorrência de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e a terceiros.



Volvo XC90

A lista com todos os números de chassis envolvidos na presente campanha encontra-se no **Anexo I** deste documento e abaixo seguem demais informações pertinentes.

I) Identificação do fornecedor

Razão Social: Volvo Car Brasil Importação e Comércio de Veículos Ltda.
Endereço da sede: Rua Surubim, 577, 10º andar, cj. 101, 102 e 103, São Paulo/SP, CEP: 04571-050.
CNPJ/MF: 10.918.425/0001-38.
Telefone: (11) 2348-6666.
Endereço eletrônico: www.volvocars.com.br.

Procon-Go Protocolo -29-Jul-2019-11:15:00162-2/2



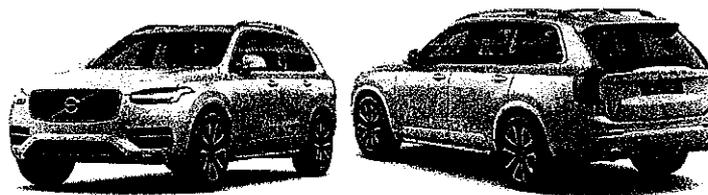
Objeto social: (a) importação, exportação e comércio de veículos automotores, máquinas e ferramentas, peças, componentes, acessórios, implementos e equipamentos, produtos eletrônicos e outros componentes automotivos em geral; (b) prestação de serviços relacionados com as suas atividades operacionais; (c) comercialização de óleos lubrificantes e graxas; (d) comercialização de materiais promocionais da marca Volvo; e (e) participação em outras sociedades, na qualidade de sócia e/ou acionista.

Administrador responsável: Diretor de Pós-Vendas, Sr. Tarcísio Triviño, brasileiro, casado, engenheiro mecânico, portador da Cédula de Identidade RG nº 24.989.231-5 (SSP/SP), inscrito no CPF/MF sob o nº187.127.158-40, com escritório na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Surubim, 577, 10º andar, conjuntos 101, 102 e 103, CEP 04571-050.

II) Descrição pormenorizada do produto, contendo as informações necessárias à sua identificação

VEÍCULO	DATA/PERÍODO DE FABRICAÇÃO	CEASSIS NÃO SEQUENCIAIS ENVOLVIDOS
Volvo XC90	De 01/06/2015 a 28/01/2017	YV1LFA4ACG1012359 a YV1LF68BCH1187144

*Lista completa constante no **Anexo I**.



Volvo XC90

III) Descrição pormenorizada do defeito detectado, acompanhada das informações técnicas que esclareçam os fatos

Foi detectado que em algumas condições específicas de temperatura/clima (baixas temperaturas) e qualidade do combustível (diesel de baixa qualidade), tanto o software de calibração do motor quanto a válvula EGR que equipam os veículos envolvidos na campanha podem não ser resistentes o suficiente.

Este fato foi constatado e considerado crítico pela Volvo Car Corporation (Suécia) em 19 de Junho de 2019, por meio de informações provenientes de vários mercados. A decisão em lançar o recall foi definida em 26 de Junho de 2019. O recall foi informado à Volvo Car Brasil pela Volvo Car Corporation em 27 de Junho de 2019.

IV) Descrição dos riscos e suas implicações

Em razão da referida falha, poderá ocorrer um aumento do nível de fuligem do motor, acarretando falhas em seu funcionamento, inclusive perda de potência, bem como ao acionamento da luz de gerenciamento do motor no painel. Além disso, em condições extremas, o coletor de admissão do motor, que é de plástico, poderá se deformar, fato que, na pior hipótese, poderá ocasionar um incêndio localizado no compartimento do motor, havendo, portanto, risco de ocorrência de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e a terceiros.



Salienta-se que até a presente data, não há qualquer relato sobre a ocorrência de acidentes em decorrência de defeito verificado nos componentes indicados acima.

V) Quantidade de veículos afetados

Em relação ao recall referido acima, envolvendo os veículos Volvo XC90 ano/modelo 2016 a 2018, constatou-se que 160 (cento e sessenta) unidades possuem o software e válvula EGR que poderão apresentar o problema anteriormente descrito.

VI) Distribuição dos veículos por Estado

Baseados no cadastro de primeiros proprietários da Volvo, os veículos estão distribuídos conforme a tabela abaixo.

UF	Quantidade
SP	49
ES	25
SC	15
PR	14
MG	11
DF	8
RS	8
PE	6
BA	5
RN	5
CE	3
GO	3
PB	3
SE	3
RJ	2
Total	160

VII) Medidas adotadas para resolver o defeito e sanar o risco

Com o intuito de solucionar o defeito e sanar o risco, será feita a substituição da válvula EGR por uma peça melhorada e atualização do software de gerenciamento do motor com software melhorado.

VIII) Anexos

Constam como anexos ao presente documento:

Anexo I – chassis relacionados a esta companhia de *recall*.

Anexo II – plano de atendimento ao consumidor.

Anexo III – modelo do aviso de risco ao consumidor.

Anexo IV – aviso da matriz



IX) Outras informações

A campanha de serviço terá início em 15 de outubro de 2019, data em que os componentes necessários aos reparos (novo software de gerenciamento do motor e nova válvula EGR) estarão disponíveis e a Rede de Concessionárias Volvo estará preparada para atender aos veículos objetos da presente campanha de *recall*.

A Volvo Car Brasil irá manter contato, via sistema Volvo on Call e/ou por meio de ligações telefônicas e/ou envio de mensagens eletrônicas com todos os proprietários dos veículos envolvidos, com vistas a alertá-los sobre os riscos e a campanha, sem prejuízo da veiculação do Aviso de Risco no website da empresa (na forma prevista no § 4º do art. 4º da Portaria nº 618/2019), bem como em suas redes sociais, pois, em seu entendimento, devido ao baixo número de veículos envolvidos e da comprovada efetividade da comunicação via sistema Volvo on Call, bem como das suas redes sociais e atendimento via SAC, tendo em vista o perfil dos clientes da marca.

A Volvo Car Brasil pretende lançar um novo plano de mídia em até 30 (trinta) dias antes do início da campanha de serviço, que levará em consideração a efetividade da comunicação realizada nos moldes acima.

A Volvo Car Brasil irá ofertar aos proprietários dos veículos envolvidos nesta campanha a disponibilização de um veículo reserva no período compreendido entre o lançamento da campanha e a realização dos reparos necessários. Importantes ressaltar que tal oferta seguirá as mesmas regras da disponibilização de veículos reserva previstas nos serviços de assistência 24h e o Volvo On Call prestados pela Volvo Car Brasil.

Para informações adicionais entre em contato com a Rede de Concessionárias Volvo ou Central de Atendimento Volvo pelo telefone 0800 707 7590 (das 6 às 23 horas, 7 dias por semana) ou e-mail sac.volvocars@volvocars.com.

Correspondência de idêntico teor também será encaminhada, nesta data, à **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – “SENACON”** e ao **DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO – “DENATRAN”**.

Sendo o que tínhamos para o momento, renovamos nossos protestos de elevado apreço e consideração e colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.

Por: Tarcísio Triviño

Cargo: Diretor de Pós-vendas