

HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos LTDA.
Alameda Xingu, nº350, 8ºAndar – Alphaville Industrial
Barueri, São Paulo – 06455-030
Brasil
www.hp.com



Barueri, 28 de agosto de 2019.

PROCON Nº 08000.000323/2018-42

À
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON/GO

HP BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA. ("HP"), vem, respeitosamente, à presença deste ilustre órgão, em atenção ao Código de Defesa do Consumidor¹ e à Portaria nº 618/19, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, **INFORMAR acerca da expansão da campanha de chamamento² ("recall"), envolvendo células de bateria de íon lítio fabricadas pela LG Chem, Ltd., conforme petição e respectivos documentos anexos, os quais foram apresentados hoje à Secretaria Nacional do Consumidor ("Senacon").**

A HP coloca-se à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

HP BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA

Nome: Marcelo Augusto Baldassare de Souza

Cargo: Diretor Financeiro

Email: marcelo.augusto@hp.com

Tel: +55 11 2933-7695

¹ Lei federal nº 8.078 de 1990.

² Processo de chamamento em curso na Secretaria Nacional do Consumidor registrado sob o nº 08000.000323/2018-42.



Barueri, 28 de agosto de 2019.

À

Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)

Ref. Processo de Chamamento de nº 08000.000323/2018-42 (04 de Janeiro de 2018)

Nota: Este documento contém segredo industrial e informações sigilosas de propriedade da empresa signatária. Neste sentido, e considerando a vigência da Lei federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), solicitamos que sejam abertos autos apartados ao Processo, a fim de se garantir o sigilo do teor do presente documento e respectivas informações.

HP BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA. ("HP"), empresa já identificada e qualificada nos autos do Processo de Chamamento em epígrafe, vem, respeitosamente, à presença deste ilustre órgão, em atenção ao Código de Defesa do Consumidor¹ e Portaria nº 618/19, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, vem, respeitosamente, informar acerca da expansão da campanha de chamamento em epígrafe, conforme segue. artigo 3º, **INFORMAR acerca da **expansão da campanha de chamamento ("recall") registrada sob o Processo de Chamamento de nº 08000.000323/2018-42, de 4 de Janeiro de 2018, envolvendo células de bateria de íon de lítio fabricados pela LG Chem, Ltd., que podem ser utilizadas em Notebooks e Estações de Trabalho Móveis HP, conforme motivos e termos abaixo escritos:****

Em janeiro de 2018, a HP realizou perante essa DD. Senacon campanha de chamamento ("recall") para substituição das baterias de alimentação de energia utilizadas nos notebooks da marca HP, modelos HP ProBooks (64x séries G2 e G3, 65x séries G2 e G3), HP x360, HP ENVY m6, HP Pavilion x360 G2, HP 11, e nas estações de trabalho móveis da marca HP, modelo ZBook (17 G3, 17 G4 e Studio G3 e G4).

A referida Campanha de Chamamento foi expandida pela HP em janeiro de 2019, conforme informações e documentos apresentados a essa DD. Senacon.

¹ Lei federal nº 8.078 de 1990.

HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos LTDA.
Alameda Xingu, nº350, 8ºAndar – Alphaville Industrial
Barueri, São Paulo – 06455-030
Brasil
www.hp.com

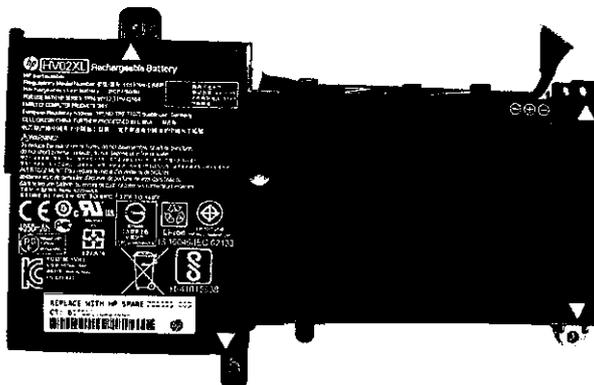


Conforme informado pela HP no Processo de Chamamento nº 08000.000323/2018-42, as células de bateria possivelmente afetadas foram fabricadas pela LG Chem Ltd., na República da Coreia, entre maio de 2016 e agosto de 2017.

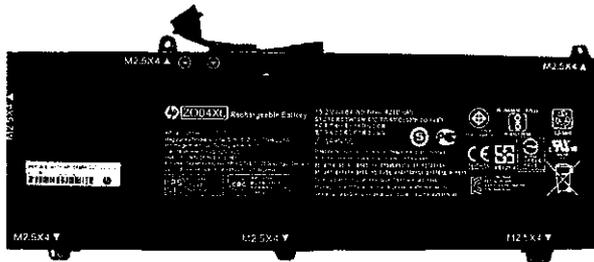
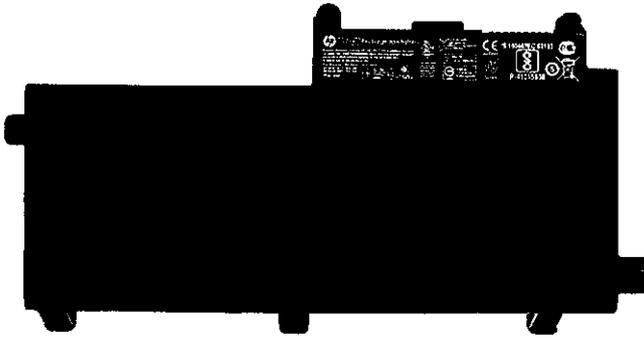
As células de bateria modelo ICP606080A2 foram encapsuladas em baterias cujo código CT (identificação interna equivalente ao número de série) são iniciados pelos caracteres 6GAVV, 6EZPC, 6FDWN, 6EZZE, 6EZZF, 6EVXH, 6ETGL, 6FSRV, 6FWBF, 6FWBH, 6ETGL, 6EVXH, 6EZZE, 6EZZF, 6FDWN, 6FSNF, 6FWBH e 6GAUL

Os números de série de notebooks ou estações de trabalho enviados com baterias afetadas por este recall seguem esses padrões: xxx550xxxx – xxx826xxxx.

Apresentamos abaixo imagens das baterias objeto da campanha de chamamento:



HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos LTDA.
 Alameda Xingu, nº350, 8ºAndar – Alphaville Industrial
 Barueri, São Paulo – 06455-030
 Brasil
 www.hp.com





periculosidade em 02 de novembro de 2017, por meio de comunicado feito pela matriz.

Com relação ao defeito, as inconformidades no processo de laminação teriam causado insuficiência de cobertura do anodo sobre o catodo, resultando no achatamento do anodo de lítio e consequente diminuição do eletrodo.

As baterias afetadas podem superaquecer. Os possíveis tipos de lesões em razão de um evento térmico de célula de bateria incluem queimadura, contusão e corte. A contusão e o corte somente são possíveis caso os subcomponentes da célula ou células se separem e sejam expelidos para fora do invólucro da célula. Isso pode acontecer caso a pressão interna aumente mais rapidamente, podendo ocorrer a expulsão da célula por meio das aberturas de ventilação existentes nas tampas da unidade. Neste caso, por exemplo, as travas que seguram as tampas podem desprender-se e permitir que a tampa e o material do eletrodo sejam expelidos da bateria e do próprio compartimento do notebook.

A queimadura poderá ocorrer caso o usuário segure ou, de outra forma, entre em contato com o notebook na área da própria bateria, se uma falha na bateria tenha liberado energia suficiente para derreter ou queimar o gabinete do produto. A possibilidade de queimadura também pode resultar de evento térmico da bateria que inflama materiais que podem suportar a combustão externa ao produto, oferecendo risco também de incêndio.

Tendo em vista que células de baterias adicionais podem ter sido afetadas pelos problemas de superaquecimento a HP realizará expansão da campanha objeto do Processo de Chamamento em epígrafe. A expansão amplia o programa original da seguinte maneira:

- Baterias adicionais podem ter sido enviadas com os mesmos notebooks e estações de trabalho passíveis de substituição e objeto do programa inicial de chamamento.

Cumprido esclarecer que as baterias de substituição fornecidas como parte da campanha de chamamento anunciada em Janeiro de 2018 não estão afetadas por esta expansão da campanha. Caso o consumidor já tenha substituído a bateria na campanha de recall realizada em 2018, a substituição não será necessária nesta expansão de campanha.

A expansão do campanha de chamamento tem por objetivo substituir baterias possivelmente afetadas que podem ter sido enviadas com modelos

A handwritten signature in black ink, consisting of a single, fluid, cursive stroke.



específicos de Notebooks HP ProBook (séries 64x G2 e G3, 65x séries G2 e G3, 4xx G4 (430, 440, 450, 455, e 470)), HP x360 G2, HP ENVY m6, HP Pavilion x360, HP 11 e Estações de Trabalho Móveis HP ZBook (17 G3, 17 G4, Studio G3 e Studio G4), comercializados de Dezembro de 2015 até Abril de 2018. Adicionalmente, estas baterias podem ter sido vendidas como acessórios ou fornecidas em substituição ao cliente de Dezembro de 2015 até Dezembro de 2018 para os modelos de Notebook HP ProBook 4xx G5 (430, 440, 450, 455, and 470), HP ENVY 15 e HP Mobile Thin Clients (mt20, mt21 E6e mt31) ou para qualquer um dos produtos mencionados anteriormente, pela HP ou por um Prestador de Serviços autorizado da HP.

A HP reitera que não está efetuando o recall de seus notebooks e estações de trabalho móveis, mas, tão somente, das baterias de alimentação de energia que possivelmente tiveram suas células afetadas.

A presente expansão da campanha de chamamento engloba **71 (setenta e uma) unidades de baterias, as quais.**

foram distribuídas da seguinte forma:

ESTADOS	QUANTIDADE
Espirito Santo	2
Goiás	1
Pernambuco	5
Paraná	2
Rio Grande do Norte	1
São Paulo	60

Vale ressaltar que no Brasil não há até esta data quaisquer notícias de acidentes, reclamações ou quaisquer processos relacionados à presente expansão de campanha.

A expansão será divulgada inicialmente a partir de 28 de agosto de 2019, com publicação do Aviso de Risco (vide modelo abaixo), conforme descrito no Plano de Mídia anexo, que inclui cronograma, etapas e meios de veiculação, em observância aos artigos 4º e 6º da Portaria nº 618/19.

Além disso, a HP também apresenta o Plano de Atendimento ao Consumidor, de acordo com o artigo 5º da Portaria nº 618/19, com informações sobre as formas de atendimento disponíveis ao consumidor e respectivo plano de contingência para a implementação do programa.

O consumidor poderá identificar se a bateria utilizada em seu notebook e/ou estação de trabalho móvel pode estar contemplada pelo recall conforme



instruções constantes no website da HP, ou ainda por meio de contato com a Central de Atendimento da HP².

A HP disponibilizou uma atualização do BIOS (Sistema Básico de Entrada/Saída) para os clientes cujas baterias tenham sido afetadas por esta expansão do programa, que descarregará a bateria e desativará futuras recargas até que a bateria seja substituída, colocando a bateria em "Modo Segurança da Bateria". Após o contato com a HP, se for identificado que a bateria deve ser substituída, a HP recomendará aos clientes que interrompam a sua imediatamente, colocando-a no Modo Segurança da Bateria. Assim que a bateria for colocada no Modo Segurança, o cliente poderá continuar utilizando o notebook e/ou estação de trabalho móvel em segurança, conectando o dispositivo a um adaptador de energia da HP.

Como muitas das baterias são internas ao sistema, a HP prestará serviços de substituição de bateria. A HP enviará um técnico autorizado para o local indicado pelo cliente para prestação de serviços de substituição da bateria afetada por uma nova, **sem custos ao consumidor**.

Oportunamente, após iniciada a expansão, a HP encaminhará à esta Secretaria as respectivas comprovações, bem como os relatórios periódicos de atendimento ao chamamento, com intervalo máximo de 120 (cento e vinte) dias.

Por fim, a HP coloca-se à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

**HP BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS
ELETRÔNICOS LTDA**


Nome: Marcelo Augusto Baldassare de Souza
Cargo: Diretor Financeiro
Email: marcelo.augusto@hp.com
Tel: +55 11 2933-7695

²Central de Atendimento para grande São Paulo: +55 11 3878 8338 e para demais localidades: 0800-709-7751. Dígito "5" para Programa Especiais e código 709 para direcionamento.



PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Canais de Atendimento ao Consumidor:

- HP website: www.hp.com/go/batteryprogram2018
- Central de Atendimento:
 - Grande São Paulo: +55 11 3878 8338
 - Demais localidades: 0800-709-7751
 - Digite "5" para Programa Especiais
 - Após, digitar o código 709 para direcionamento

Horário de Atendimento:

O atendimento terá início em 28 de agosto de 2019, com duração média de 15 a 20 minutos para substituição da bateria e será realizado de Segunda-Feira a Sexta-Feira, das 08h00 às 18h00, conforme agendamento com disponibilidade do consumidor.

Após diagnosticado o referido problema, a HP recomendará aos consumidores que interrompam a utilização da bateria imediatamente, colocando-a no "Modo Segurança da Bateria". Assim que a bateria for colocada no Modo Segurança, o cliente poderá continuar utilizando o notebook e/ou estação de trabalho móvel em segurança, conectando o dispositivo a um adaptador de energia da HP.

Como muitas das baterias são internas ao sistema, a HP prestará serviços de substituição de bateria. A HP enviará um técnico autorizado para o local indicado pelo consumidor para prestação de serviços de substituição da bateria afetada por uma nova, **sem custo ao consumidor**.

O consumidor receberá os serviços de substituição da nova bateria no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do contato com a HP, de acordo com o local em que estiver localizado o notebook e/ou estação de trabalho móvel.

Plano de atuação para recolhimento dos produtos afetados:

O Processo estará em vigor até a HP verificar que não existem mais produtos que apresentem risco aos consumidores no mercado brasileiro, ocasião em que esta Secretária será informada do encerramento da campanha. A HP estima o prazo de 3 (três) meses para contato e adequação dos serviços afetados, de acordo com a disponibilidade de cada consumidor.

Em qualquer caso, as informações e contatos da HP permanecerão disponíveis no site da HP, portanto, os clientes que perderem os anúncios originais ou optarem por não participar neste momento inicial, ainda assim poderão ter acesso ao Aviso de Risco e solicitar a substituição do produto.