



São Paulo, 21 de Outubro 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 à segunda fase da campanha de *recall* para substituição da válvula EGR e atualização do software de gerenciamento 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 chassi 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.

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

PROCON PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR - GOIÁS - 2019-13-56-010288-270



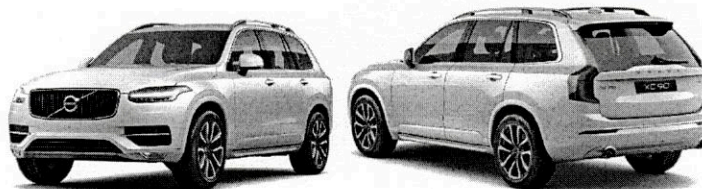
promocionais da marca Volvo; e (e) participação em outras sociedades, na qualidade de sócia e/ou acionista.

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 nº 187.127.158-40, 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	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS ENVOLVIDOS
Volvo XC90	De 01/06/2015 a 28/01/2017	YVILFA4ACG1012359 a YVILF68BCH1187144

*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 gerenciamento 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 um aviso de segurança foi definida em 26 de Junho de 2019. O *aviso de segurança* foi informado à Volvo Car Brasil pela Volvo Car Corporation em 27 de Junho de 2019 e comunicado às autoridades brasileiras em 11/07/2019 (Processo nº 08000.029344/2019-21).

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 e 2017, constatou-se que 160 (cento e sessenta) unidades possuem a válvula EGR e o software 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	50
ES	25
SC	15
PR	13
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 mídia.
- Anexo III – plano de atendimento ao consumidor.
- Anexo IV – modelo do aviso de risco ao consumidor.
- Anexo V – aviso da matriz



VOLVO CAR BRASIL
Rua Surubim, nº 577, conjuntos 101, 102 e 103
CEP 04571-050 – São Paulo – SP – Brasil
Telefone: (011) 2348-6666
www.volvocars.com.br

IX) Outras informações

A campanha de serviço terá início em 28 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*.

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

ANEXO I (VEÍCULOS ENVOLVIDOS)

YV1LFA4ACG1012359	YV1LF68BCH1143962	YV1LF68BCH1155991
YV1LF68BCH1140302	YV1LF68BCH1157215	YV1LF68BCH1157595
YV1LF68BCH1140320	YV1LF68BCH1157227	YV1LF68BCH1145941
YV1LF68BCH1140324	YV1LF68BCH1157584	YV1LF68BCH1163758
YV1LF68BCH1140342	YV1LF68BCH1140404	YV1LF68BCH1163749
YV1LF68BCH1140367	YV1LF68BCH1140358	YV1LF68BCH1152411
YV1LF68BCH1140348	YV1LF68BCH1143982	YV1LF68BCH1163475
YV1LF68BCH1140323	YV1LF68BCH1145944	YV1LF68BCH1166361
YV1LF68BCH1140383	YV1LF68BCH1142193	YV1LF68BCH1145964
YV1LF68BCH1140311	YV1LF68BCH1154507	YV1LF68BCH1164189
YV1LF68BCH1140307	YV1LF68BCH1142190	YV1LF68BCH1152005
YV1LF68BCH1140326	YV1LF68BCH1154191	YV1LF68BCH1166389
YV1LF68BCH1140299	YV1LF68BCH1155831	YV1LF68BCH1168114
YV1LF68BCH1140319	YV1LF68BCH1145946	YV1LF68BCH1164860
YV1LF68BCH1140317	YV1LF68BCH1142165	YV1LF68BCH1164500
YV1LF68BCH1142118	YV1LF68BCH1142175	YV1LF68BCH1164488
YV1LF68BCH1142108	YV1LF68BCH1158517	YV1LF68BCH1144005
YV1LF68BCH1143933	YV1LF68BCH1155834	YV1LF68BCH1171184
YV1LF68BCH1140290	YV1LF68BCH1157610	YV1LF68BCH1153529
YV1LF68BCH1142076	YV1LF68BCH1142184	YV1LF68BCH1153538
YV1LF68BCH1142139	YV1LF68BCH1152223	YV1LF68BCH1166414
YV1LF68BCH1144379	YV1LF68BCH1145894	YV1LF68BCH1172882
YV1LF68BCH1143950	YV1LF68BCH1158354	YV1LF68BCH1151999
YV1LF68BCH1144682	YV1LF68BCH1158361	YV1LF68BCH1142202
YV1LF68BCH1142104	YV1LF68BCH1155871	YV1LF68BCH1152029
YV1LF68BCH1143955	YV1LF68BCH1144019	YV1LF68BCH1159602
YV1LF68BCH1140335	YV1LF68BCH1156006	YV1LF68BCH1164851
YV1LF68BCH1145899	YV1LF68BCH1155858	YV1LF68BCH1153796
YV1LF68BCH1140373	YV1LF68BCH1157603	YV1LF68BCH1171201
YV1LF68BCH1140332	YV1LF68BCH1158345	YV1LF68BCH1145926
YV1LF68BCH1142085	YV1LF68BCH1154960	YV1LF68BCH1164513
YV1LF68BCH1142210	YV1LF68BCH1153826	YV1LF68BCH1140351
YV1LF68BCH1142079	YV1LF68BCH1157209	YV1LF68BCH1152404
YV1LF68BCH1142114	YV1LF68BCH1157414	YV1LF68BCH1166582
YV1LF68BCH1142131	YV1LF68BCH1152039	YV1LF68BCH1171190
YV1LF68BCH1143930	YV1LF68BCH1155821	YV1LF68BCH1170685
YV1LF68BCH1143948	YV1LF68BCH1157238	YV1LF68BCH1172889
YV1LF68BCH1144675	YV1LF68BCH1153841	YV1LF68BCH1165143
YV1LF68BCH1144676	YV1LF68BCH1143996	YV1LF68BCH1155547
YV1LF68BCH1144690	YV1LF68BCH1145961	YV1LF68BCH1172899
YV1LF68BCH1142121	YV1LF68BCH1152218	YV1LF68BCH1157369
YV1LF68BCH1145928	YV1LF68BCH1162412	YV1LF68BCH1142181
YV1LF68BCH1142138	YV1LF68BCH1152018	YV1LF68BCH1156833
	YV1LF68BCH1153520	YV1LF68BCH1152014

YV1LF68BCH1152407
YV1LF68BCH1152010
YV1LF68BCH1145936
YV1LF68BCH1164001
YV1LF68BCH1159471
YV1LF68BCH1154975
YV1LF68BCH1164839
YV1LF68BCH1142168
YV1LF68BCH1172898
YV1LF68BCH1140354
YV1LF68BCH1170710
YV1LF68BCH1172885
YV1LF68BCH1152002
YV1LF68BCH1142153
YV1LF68BCH1153899
YV1LF68BCH1171198
YV1LF68BCH1154952
YV1LF68BCH1170674
YV1LF68BCH1142216
YV1LF68BCH1187144
YV1LF68BCH1152026
YV1LF68BCH1173293
YV1LF68BCH1158349
YV1LF68BCH1172894
YV1LF68BCH1164181
YV1LF68BCH1164819
YV1LF68BCH1157613
YV1LF68BCH1173287
YV1LF68BCH1166391