

MJ/SENAÇON
RECEBI O ORIGINAL

Lei nº 08092.009855/2019-49



Às: 16:00 hs

Em: 28.106.12019

Ass: Mat. SIAPE-0160552

São Paulo, 27 de junho de 2019.

PARA: **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

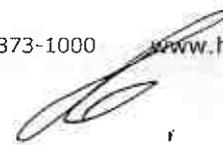


Foto do item do veículo:**3. Descrição pormenorizada do defeito:**

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 contatou 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 rodagem 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 BrasilAv. Hyundai 777, Água Santa
Piracicaba, São Paulo
CEP 13413-900 - Brasil

T + 55 19 3373-1000

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



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



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:

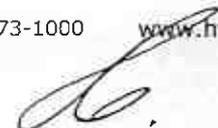
- Envio de Boletim Técnico de Serviço a todas as concessionárias integrantes da Rede de concessionárias HMB, descrevendo detalhadamente os procedimentos a serem seguidos para: **(i)** a pronta identificação dos elementos de risco nos veículos objeto do presente *recall*; e **(ii)** o atendimento dos 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



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.

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.

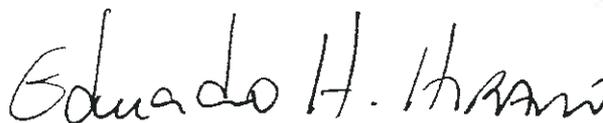
A HMB estima que o tempo médio para análise e reparo dos veículos objeto do presente *recall* é de aproximadamente 2 horas por consumidor.

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