



VOLVO CAR BRASIL
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1909, Torre Norte, 20º Andar, Cj 201, Vila Olímpia,
CEP 04543-907 – São Paulo – SP – Brasil
Telefone: (011) 2348-6650
www.volvocars.com.br

São Paulo, 17 de janeiro de 2024.

Ao
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MG
Av. Raja Gabaglia, 615
Belo Horizonte - MG
CEP: 30380-090

CAMPANHA DE *RECALL* - Volvo XC90 – Modelos 2015 a 2024

Prezados Senhores,

Para os fins e efeitos do artigo 10, §§1º e 2º da Lei nº 8.078/90; do artigo 13, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, bem como em cumprimento à Portaria nº 618/2019, servimo-nos da presente para informá-los que a **VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.** (“*Volvo Car*”) dará início à campanha de *recall* em referência, com vistas à verificação e, se necessário, reaperto (com ajuste do torque) das juntas aparafusadas das fivelas dos cintos de segurança e das fixações inferiores dos referidos cintos de segurança da segunda fileira de bancos dos veículos XC90, modelos 2015 a 2024, pois foi detectado que, por uma falha no equipamento que realiza tal fixação, pode ter sido aplicado torque insuficiente na fixação das peças. Assim, caso seja verificada a ocorrência de torque insuficiente, poderá haver o risco, em caso de colisão em velocidade média/alta, de a fivela do cinto de segurança ou o parafuso de fixação inferior ficarem soltos, reduzindo a eficácia do equipamento, e, por conseguinte, aumentando o risco de danos físicos aos ocupantes do veículo.



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: Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1909, Torre Norte, 20º Andar, Cj. 201, Vila Olímpia, CEP 04543-907, São Paulo – SP – Brasil.

CNPJ/MF: 10.918.425/0001-38.

Telefone: (11) 2348-6650.

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

Administrador responsável: Gerente Pós-Vendas, Sr. Eduardo Issamu Oshima, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade RG nº 6.125.990-2 (SSP/SP), inscrito no CPF/MF sob o nº 034.090.339-20, com escritório na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1909, Torre Norte, 20º Andar, Cj 201, Vila Olímpia, CEP 04545-907.

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

VEÍCULO	DATA/PERÍODO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS ENVOLVIDOS
Volvo XC90	De 01/12/2014 a 23/09/2023	YV1LFA2CCG1022569 a YV1LFH6C5R1168066

*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, por uma falha (a linha de reparo de retrabalho foi instalada no fornecedor sem monitoramento do ângulo de torque, assim como a linha de produção principal) no equipamento que realiza a fixação das juntas aparafusadas das fivelas dos cintos de segurança da segunda fila de bancos e das fixações inferiores dos cintos de segurança dos veículos envolvidos, pode ter sido aplicado torque insuficiente na fixação das peças.

Para regularizar tal situação, a Volvo Cars irá verificar e, se necessário for, corrigir o torque (com reaperto dos parafusos) em todos os pontos de fixação das fivelas dos cintos de segurança dos bancos da segunda fileira e dos pontos de fixação inferiores.

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



Este fato foi considerado crítico pela Volvo Car Corporation (Suécia) em 29 de novembro de 2023. A decisão em lançar o recall foi definida em 06 de dezembro de 2023. O recall foi informado à Volvo Car Brasil pela Volvo Car Corporation em 07 de dezembro de 2023.

IV) Descrição dos riscos e suas implicações

Caso seja verificada a ocorrência de torque insuficiente nos componentes acima indicados, poderá haver o risco, em caso de colisão em velocidade média/alta, de a fivela do cinto de segurança ou o parafuso de fixação inferior ficarem soltos, reduzindo a eficácia do equipamento, e, por conseguinte, aumentando o risco de danos físicos aos ocupantes do veículo.

V) Quantidade de veículos afetados

Constatou-se que 50 (cinquenta) unidades dos veículos envolvidos no presente recall foram exportadas para o Brasil.

VI) Distribuição dos veículos por Estado

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

Estado	Modelo	
	XC90	Total
Estoque	1	1
BA	1	1
ES	1	1
GO	2	2
MG	5	5
PB	2	2
PE	3	3
PR	4	4
RJ	2	2
RS	3	3
SC	3	3
SP	23	23
Total	50	50

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

Para remediar os veículos em causa, a Volvo Cars irá verificar e, se necessário for, corrigir o torque (com reaperto dos parafusos) em todos os pontos de fixação das fivelas dos bancos da segunda fila e dos pontos de fixação inferiores.



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 recebido da Matriz

Nos termos do art. 55, §4º, parte final, do Código de Defesa do Consumidor, vale informar que o **Anexo V** ora juntado **contém informações que envolvem segredo industrial** e, dessa forma, requer a abertura de autos apartados, bem como que a tramitação do processo ocorra **sob sigilo**.

IX) Outras informações

A campanha de serviço terá início imediato (a partir do dia 11 de dezembro de 2023), pois a Rede de Concessionárias Volvo já está preparada para atender aos veículos objetos da presente campanha de *recall*.

A Volvo Car Brasil irá tentar manter contato, por meio de ligações telefônicas e/ou envio de mensagens eletrônicas com os proprietários dos veículos envolvidos que eventualmente seja possível localizar, 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).

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 22 horas, 7 dias por semana) ou e-mail sac.volvocars@volvocars.com.

Correspondência de idêntico teor a esta será encaminhada, nesta data, à **SENATRAN** e aos **PROCON's Estaduais dos Estados mencionados no item VI**.

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: Eduardo Issamu Oshima

Cargo: Diretor Pós-Vendas



VOLVO CAR BRASIL
Rua Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1909, 20º Andar, Vila Olímpia,
CEP 04543-907 – São Paulo – SP – Brasil
Telefone: (011) 2348-6666
www.volvocars.com.br

ANEXO I (VEÍCULOS ENVOLVIDOS)

YV1LFA2CCG1022569	YV1LFH6C4P1918635
YV1LFA2CCG1036228	YV1LFH6C5P1977287
YV1LFA2CCG1036255	YV1LFH6C6P1930317
YV1LFA2CCG1036286	YV1LFH6C1R1156125
YV1LFA2CCG1045715	YV1LFH6C1R1170266
YV1LFA2CCG1069574	YV1LFH6C5R1148349
YV1LFA2CCG1082282	YV1LFH6C5R1168066
YV1LFA2CCG1082856	YV1LFH6C9R1168278
YV1LFA2CCG1085109	YV1LFH6CXR1178253
YV1LCBACDH1182321	
YV1LF68BCH1153826	
YV1LFA2CCH1130815	
YV1LFA2CCH1168848	
YV1LCBACDJ1197473	
YV1LFA2CCJ1195498	
YV1LFA2CCJ1349612	
YV1LFA2CCJ1356421	
YV1LF68CCK1435104	
YV1LF68CCK1449805	
YV1LFA2CCK1423127	
YV1LFA2CCK1480064	
YV1LFBACDK1482195	
YV1LFBACDK1512673	
YV1LF68CCL1566889	
YV1LFA2CCL1539779	
YV1LFA2CCL1598433	
YV1LFA2CCL1598497	
YV1LFA2CCL1605000	
YV1LFBACDL1577759	
YV1LFBACDM1694122	
YV1LFBACDM1696540	
YV1LFBACDM1696564	
YV1LFBACDM1727984	
YV1LFBACDM1734287	
YV1LFBACDM1744750	
YV1LFBACDN1793685	
YV1LFBACDN1809615	
YV1LFH6CDN1835074	
YV1LFH6CDN1848047	
YV1LFH6CDN1850760	
YV1LFH6C1P1960549	



VOLVO CAR BRASIL

Rua Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1909, Torre Norte, 20º Andar, Cj 201, Vila Olimpia,
CEP 04543-907 – São Paulo – SP – Brasil
Telefone: (011) 2348-6650
www.volvocars.com.br

ANEXO II – Plano de Mídia

Plano de Mídia – Campanha de Recall

Objetivo: Gerar conhecimento da campanha de Recall

Meios: Digital

Veículos: Youtube e VI – Com exibição de vídeo para o target AS 25+ interessados em veículos elétricos e Volvo. Conforme lista dos principais portais de exibição:

Exemplos de Portais (VI)

Portais e Sites de Notícias
Yahoo
MSN
Globo
Valor Econômico
Exame
Quatro Rodas
Auto Esporte
Outlook
UOL
Terra
IG
O Globo
Estadão
Folha
Correio 24 horas
Correio Braziliense
Click RBS
R7
Carta Capital
Correio do Povo
Isto é Dinheiro
Isto É
Investing.com
UAI
Tech Tudo

Target

Afinidade

Entusiastas de automóveis

Volvo

Veículos híbridos e alternativos (novos)

Veículos híbridos e alternativos

Veículos de luxo

Veículos de luxo (novos)

Volvo

Volvo XC90



VOLVO CAR BRASIL

Rua Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1909, Torre Norte, 20º Andar, Cj 201, Vila Olímpia,
CEP 04543-907 – São Paulo – SP – Brasil
Telefone: (011) 2348-6650
www.volvocars.com.br

Palavras-chave

XC90
Plug-in
Híbrido
Carro híbrido
Veículos de luxo

Formato: Vídeo – 120s

Modelo de compra e KPI

Video – Por número impressões e views (CPM/CPV)

Resultados Projetados

Youtube/VI

- **Views:** 9.050.926
- **Impressões:** 40.046.296
- **Cliques:** 28.912

Investimento Planejado

Youtube: R\$ 192.000,00 (Desembolso)

VI: R\$ 108.000,00 (Desembolso)

Total Mídia: R\$ 300.000,00 (Desembolso)

Produção: R\$ 32.400,00 (Desembolso)

Total Mídia + Produção: R\$ 332.400,00

Período de veiculação: 11/12 a 25/12



VOLVO CAR BRASIL
Rua Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1909, Torre Norte, 20º Andar, Cj 201, Vila Olímpia,
CEP 04543-907 – São Paulo – SP – Brasil
Telefone: (011) 2348-6650
www.volvocars.com.br

ANEXO III

PLANO DE ATENDIMENTO DE *RECALL* VEÍCULOS DA MARCA VOLVO – MODELO XC90 – Modelos de 2015 a 2024

I - FORMA DE ATENDIMENTO DISPONÍVEL AO CONSUMIDOR

O atendimento dos veículos Volvo, sujeitos à presente campanha de *recall*, poderá ser realizado em qualquer Concessionária Volvo, mediante agendamento prévio.

Para agendar o atendimento, acima mencionado, o cliente deve entrar 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).

II - LOCAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

O atendimento será realizado nas Concessionárias Volvo das 08:00 às 18:00 horas, sujeito a agendamento prévio. A localização e o contato de referidas concessionárias podem ser obtidos no site www.volvocars.com.br.

III - DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

O tempo estimado para fazer a verificação e reaperto dos parafusos envolvidos neste recall é de 1 (uma) hora.

IV - PLANO DE CONTINGÊNCIA E ESTIMATIVA DE PRAZO PARA ADEQUAÇÃO COMPLETA DE TODOS OS PRODUTOS AFETADOS

A Volvo elaborou um plano de contingência para atender o *recall* da forma mais rápida e eficiente, por meio de anúncio da campanha em mídias digitais e contato por telefone junto aos proprietários dos veículos Volvo, que são partes da presente campanha de *recall*.

A Volvo estima que a conclusão da campanha dar-se-á após 1 (um) ano da data de lançamento, mas ressaltamos que o atendimento depende do comparecimento dos consumidores.



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

ANEXO IV (AVISO DE RISCO)

COMUNICADO DE *RECALL* VEÍCULOS DA MARCA VOLVO – MODELO Volvo XC90 – Ano/Modelos de 2015 a 2024



Volvo XC90

VEÍCULO	DATA/PERÍODO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS ENVOLVIDOS
Volvo XC90	De 01/12/2014 a 23/09/2023	YV1LFA2CCG1022569 a YV1LFH6C5R1168066

A Volvo Car Brasil Importação e Comércio de Veículos Ltda. convoca os proprietários dos veículos da marca Volvo, modelo XC90 – Ano/Modelos de 2015 a 2023, acima referidos, para comparecerem a uma Concessionária Volvo, a fim de que seja realizada, de forma gratuita, a verificação e eventual reaperto dos parafusos de fixação dos cintos de segurança dos assentos da segunda fileira de bancos.

Defeito: Foi detectado que, por uma falha (a linha de reparo de retrabalho foi instalada no fornecedor sem monitoramento do ângulo de torque, assim como a linha de produção principal) no equipamento que realiza a fixação das juntas aparafusadas das fivelas dos cintos de segurança da segunda fila de bancos e das fixações inferiores dos cintos de segurança dos veículos envolvidos, pode ter sido aplicado torque insuficiente na fixação das peças.

Riscos e implicações: Em razão da falha acima descrita, poderá haver o risco, em caso de colisão em velocidade média/alta, de a fivela do cinto de segurança ou o parafuso de fixação inferior ficarem soltos, reduzindo a eficácia do equipamento, e, por conseguinte, aumentando o risco de danos físicos aos ocupantes do veículo.

Início do atendimento: Imediato nas concessionárias.

Medidas preventivas e corretivas: Com o intuito de solucionar o defeito e sanar o risco, será feita a verificação e, se necessário for, a correção do torque (com reaperto dos parafusos) em todos os pontos de fixação das fivelas dos cintos de segurança dos bancos da segunda fileira e dos pontos de fixação inferiores.

Locais de atendimento e duração do mesmo: O atendimento para correção do defeito acima referido será realizado na Rede de Concessionárias Volvo, mediante agendamento, sendo a duração do mesmo de 1 (uma) hora.



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

Contato: Rede de Concessionárias Volvo ou Central de Atendimento Volvo - telefone 0800 707 7590 (de segunda à sexta-feira das 6 às 23 horas) ou e-mail sac.volvocars@volvocars.com.

Visando resguardar a segurança e a satisfação de seus clientes, a Volvo Car Brasil destaca a importância do pronto atendimento a esta convocação.

VOLVO CAR BRASIL
www.volvocars.com.br



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

ANEXO V (AVISO MATRIZ)

Description

EFALI – Extended Field Action Launch Information shall be used as an information material in order to notify local authorities and to give the sales company the necessary information to support the launch of the Field Service Action (FSA).

Vehicle Manufacturers name

Volvo Car Cooperation, Gothenburg Sweden

Subject: Seat belt buckle
Field Action type/ number: R10259
Field Action type: Recall (QB-R)

Type of action

☒ Safety ☐ Customer Satisfaction
☐ Non-Compliance ☐ Emission

Explanation of chosen reporting category:

Screw joints for the second seat row seat belt buckles and lower belt anchorages may not have been torqued to the correct specification.

Identification of cars/parts involved world-wide:

XC90 MY 2015-2024 Second seat row buckle and anchorage.

Identification of vehicles

Model	MY	No.	Prod. dates	VIN Range start	VIN Range stop
XC90	15-24	8555	12/1/14-9/23/23	YV1LFA2BCG1000378	YV4H60CF6R1186360

Total number of vehicles affected by this QB 8555

Please note that the VIN ranges and production dates reflect global production and not only vehicles available for sale in a specific country.

Chassis ranges included in attached concerned cars list.

Determination of VIN ranges

Start break point

SOP XC90 2015W20

End break point

Update torque monitoring at supplier repair line 23W39

Other limiting variant/market factors (+ any reason for excluding cars outside limitation)



Only XC90 second row seat which have passed the supplier repair line for the second row seat.

Estimated percentage with defect

Check 100%, Approximately 5% may have the fault

Manufacturer of deviating part

Adient Sweden AB
Country: Sweden
Address: Hamneviksvägen 101
City: Gothenburg Zip: 418 79
Company Contact: Simon Lindell
Position: Quality Manager
Email: Simon.lindell@adient.com
Phone: +46 (0)730590391

Description of the deviation

Incorrect torque of the seat belt buckle and/or lower belt anchor screw

☐ Design error ☒ Manufacturing error

Description of Root cause

Rework repair line was set up at supplier without torque angle monitoring as same as the main production line.

☐ Manufacturer's responsibility ☒ Supplier's responsibility

Customer symptom(s)

There may be a risk in the event of a crash that the seat belt buckle or the lower anchor screw might be loose, this could lead to personal injury in an event of a crash in medium/high speed.

Volvo Cars centrally has not received any reports alleging injuries, fatalities, or crashes related to this condition.

Chronology of Events

A. Considered as a critical concern by CCMT*	2023-11-29
B. Field Service Action decision confirmed by Volvo Car Corporation	2023-12-06
C. Condition detected by? (Market VR**, internal, inspection, testing)	Factory
D. Number of VR with the condition, reported to Volvo Cars from NSC?	None
E. Total number of cars included in VRs concerning the condition?	None
F. Implementation date of Field Service Action	2023-12-07

*Critical Concern Management Team, ** vehicle reports



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

Determination

Volvo Cars has voluntarily decided to launch a Field Service Action

Program for Remedy of Defect

To remedy the concerned vehicles Volvo Cars will check and correct the torque on all fastening points for the second-row seat buckles and lower anchor points.

Deviating part

Seat belt buckle screw and lower anchor screw on second row seat.

Improved part

Seat belt buckle and lower anchor screw for the second-row seat torqued with correct angle.

Concerned countries and vehicles.



R10259 Concerned
Cars.xlsx

Enclosed picture(s)

