



São Paulo, 20 de abril de 2017.

PROCON DO ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL
Rua 13 de Junho, nº 930, Centro
CEP 30380-103, Campo Grande/MS

Assunto: **CAMPANHA DE CHAMAMENTO "RECALL"**
VEÍCULOS AUDI MODELOS: Q5 2.0 e SQ5 3.0
GERADOR DE GÁS DO AIRBAG DE CABEÇA

Superintendência para Orientação
e defesa do Consumidor -
PROCON/MS
Protocolo nº 353410417
Data 27/04/17
Hora: 16:48
Recebido por: M. Francisco



Audi do Brasil Indústria e
Comércio de Veículos Ltda.

Av. das Nações Unidas, 14.261
14º andar- Torre A - WTorre
04794-000 São Paulo SP Brasil
Tel: (5511) 3041 2834
Fax: (5511) 3041-2898
<http://www.audi.com.br>

Prezados Senhores,

Em cumprimento à Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, é a presente para comunicar-lhe a decisão que esta empresa acaba de tomar no sentido de implementar a campanha de chamamento ("recall") em assunto.

A identificação deste fornecedor é:

Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.
Av. das Nações Unidas, nº 14.261, 14º andar
São Paulo/SP – CEP 04794-000
CNPJ 03.472.246/0001-54

ATIVIDADE ECONÔMICA DO FORNECEDOR: Fabricação, importação e comercialização de veículos automotores, peças de reposição, partes componentes e acessórios desses veículos, da marca "Audi".

NOME DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELO CHAMAMENTO: José Sétimo Spini Filho, brasileiro, casado, engenheiro mecânico, portador do RG nº MG-3.831.195 e do CPF nº 662.672.186-00.

VEÍCULOS ENVOLVIDOS: Audi Q5 2.0 e Audi SQ5 3.0.

DATA INICIAL E FINAL DE FABRICAÇÃO: De 31/05/2010 a 16/07/2016.

QUANTIDADE DE VEÍCULOS AFETADOS: 2.395 (dois mil trezentos e noventa e cinco) unidades, distribuídas nos intervalos de chassis abaixo.

INTERVALO DE SÉRIE DOS CHASSIS:

MODELO	ANO/MODELO	INTERVALO DE CHASSI (NÃO SEQUENCIAL)
Q5 2.0	2011 a 2017	WAU_8R_BA001508 a WAU_8R_HA022140
Q5 2.0	2011 e 2012	WA1_FP_BA073840 a WA1_FP_CA013362
SQ5 3.0	2013 a 2017	WAW_8R_DA033395 a WAW_8R_HA025763

Flávia

DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO DA FEDERAÇÃO:

ESTADO	QUANTIDADE
AL	2
BA	40
CE	19
DF	18
ES	27
GO	23
MA	5
MG	109
MS	31
MT	15
PA	12
PB	8
PE	28
PI	19
PR	237
RJ	90
RN	18
RS	86
SC	229
SE	8
SP	1.371
TOTAL	2395

Audi do Brasil Indústria e
Comércio de Veículos Ltda.

Av. das Nações Unidas, 14.261
14º andar- Torre A - WTorre
04794-000 São Paulo/SP Brasil
Tel: (5511) 3041 2834
Fax: (5511) 3041-2898
<http://www.audi.com.br>

PAÍSES PARA OS QUAIS OS VEÍCULOS FORAM EXPORTADOS: Não houve exportação de veículos pela Audi do Brasil.

COMPONENTE AFETADO: Gerador de gás do airbag de cabeça.

RAZÕES TÉCNICAS: Uma falha no sistema de drenagem de água na área do teto solar panorâmico pode ocasionar infiltração de água no forro do teto. Nesse caso, pode ocorrer corrosão nos geradores de gás do airbag de cabeça, acarretando a sua ruptura.

MODO PELO QUAL O DEFEITO FOI DETECTADO, EVENTUAIS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO e DATA DA DETECÇÃO DO DEFEITO: O defeito foi detectado através de análises internas baseadas na observação continuada do produto.

A Audi do Brasil tomou conhecimento da existência de veículos afetados no mercado de consumo brasileiro em 21/03/2017.

RISCOS: Danos físicos e materiais aos ocupantes da parte traseira do veículo, em caso de ruptura dos geradores de gás do airbag de cabeça.

SOLUÇÃO: Inspeção do veículo para verificação de infiltração de água na área do teto solar panorâmico e de ocorrência de corrosão nos geradores de gás do airbag de cabeça. Havendo infiltração, ocorrerá a vedação no forro do teto solar e, se necessária, a substituição do airbag de cabeça.

Flavia



DATA DE INÍCIO E FIM DA CAMPANHA: A presente campanha terá início a partir do dia 25 de abril de 2017 e toda a Rede de Concessionárias e Serviços Autorizados Audi permanecerá, por tempo indeterminado, à disposição dos consumidores para que realizem o serviço.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO E FREQUÊNCIA DE VEÍCULAÇÃO: Vide Plano de Mídia anexo.

PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR: Vide Plano de Atendimento ao Consumidor anexo.

MODELO DO AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR: Vide Modelo de Aviso de Risco ao Consumidor anexo.

Informamos que nesta mesma data, em cumprimento à Portaria Conjunta nº 69/2010, estamos encaminhando uma cópia deste aviso ao Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN.

A Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda., com a finalidade de garantir integralmente a segurança e a satisfação de seus clientes, convocará os proprietários dos veículos afetados por meio de comunicados na televisão, rádio e jornais, de modo que compareçam à Concessionária ou Serviço Autorizado Audi de sua preferência.

Na expectativa de haveremos prestado as informações devidas, colocamo-nos à disposição para prestar eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Renovando votos de elevada consideração, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.
Flavia Cristina Auricchio Bianchi - Departamento Jurídico

Audi do Brasil Indústria e
Comércio de Veículos Ltda.

Av. das Nações Unidas, 14.261
14º andar - Torre A - WTorre
04794-000 São Paulo SP Brasil
Tel: (5511) 3041 2834
Fax: (5511) 3041-2898
<http://www.audi.com.br>

Plano de Mídia - Recall - Abril/2017 - Q5 e SQ5

Meio	Formato	Medidas	ABRIL							Inserções	
			S	T	Q	Q	S	S	D		
			24	25	26	27	28	29	30		
Jornal São Paulo - SP Folha De SP	1/4 Página	14,6cm x 26cm		1							1
Rio de Janeiro - RJ O Globo	1/4 Página	14,6cm x 26cm		1							1
Total Jornal			0	2	0	0	0	0	0	0	2
Rádio Rede CBN	Horário Jornal CBN 2ª Edição 17h	90"		1							1
Total Rádio			0	1	0	0	0	0	0	0	1
Televisão Nacional Record Jornal da Record	Horário 21h45	60"		1							1
Total TV Aberta			0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total Desembolso											
R\$ 305.601,28											

Flávia

PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Campanha de chamamento *recall*

Veículos Audi Q5 2.0 e SQ5 3.0, fabricados entre 31/05/2010 a 16/07/2016.

- (i) **Formas de atendimento disponíveis ao consumidor**
Os consumidores têm a sua disposição o serviço de agendamento junto a toda a Rede de Concessionárias e Serviços Autorizados Audi, podendo escolher a data e horário que melhor os atendem para a realização da campanha de *recall*.
- (ii) **Locais e horários de agendamento**
Toda a Rede de Concessionárias e os Serviços Autorizados Audi estarão à disposição dos consumidores, a partir de 25/04/2017 e por prazo indeterminado, de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 17h00.
- (iii) **Duração média do atendimento**
O serviço é gratuito e o tempo estimado é entre 02 (duas) horas e 30 (trinta) minutos e 08 (oito) horas.
- (iv) **Plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos**
Toda a Rede de Concessionárias e os Serviços Autorizados Audi estarão à disposição, a partir de 25/04/2017 e por prazo indeterminado, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

Algumas Concessionárias Audi atenderão também aos sábados, mediante agendamento prévio.

Além da veiculação na imprensa (jornal, rádio e televisão), a Audi do Brasil enviará, no início da campanha, cartas individuais com aviso de recebimento aos proprietários dos veículos que possuem endereços cadastrados na base de dados da Audi do Brasil.

Ademais, a Audi do Brasil determinará às Concessionária Audi responsáveis pelos clientes que entrem em contato telefônico com os proprietários para agendar a realização do reparo.

Frise-se que o procedimento de *recall* é acompanhado diariamente pela Audi do Brasil, por meio de sistema eletrônico interligado que permite a identificação de todos os veículos Audi encaminhados às Concessionárias para serviços de manutenção ou revisão periódica que, por qualquer razão, estejam sujeitos a uma das aludidas campanhas e que não tenham sido atendidos. Em situações como essas, o departamento de Pós-Vendas da Audi do Brasil determina à Concessionária envolvida que entre em contato imediatamente com o proprietário do veículo afetado, para que seja agendada uma data para a devida inspeção técnica.

Importante ressaltar, ainda, que nos termos da Convenção da Marca celebrada com força de lei entre a Audi do Brasil e a entidade representativa de sua rede de Concessionárias, configura inadimplência de nível grave da Concessionária a hipótese desta não realizar campanhas de *recall* nos termos e segundo orientações recebidas da Audi do Brasil.

Frise-se que, se tal inadimplência não for sanada ou se for cumulada com qualquer outra inadimplência de nível grave, poderá o Contrato de Concessão Comercial Audi ser rescindido por justa causa, acarretando à Concessionária Audi todas as consequências legais, previstas na Lei 6.729/79, alterada pela Lei 8.132/90.

Informamos, ainda, que em atendimento à Portaria Conjunta SDE/DENATRAN nº. 69, a Audi do Brasil implantou o sistema interligado com o Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN, de acordo com o Manual de usuário Batch, para registro de *recall* no sistema RENAVAL, estando desde 16.3.2011 apto para uso. Nesse sentido, a Audi do Brasil informará os proprietários dos veículos acerca do registro que será no Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo, caso a campanha de *recall* não seja realizada no prazo de 1 (um) ano da data de comunicação às autoridades competentes.

Por fim, informamos que a campanha de *recall* vigorará por prazo indeterminado, sendo que, tendo em vista que a realização do serviço depende exclusivamente do consumidor, não há como se estimar o prazo para adequação completa de todos os produtos.

Flávia

A Audi do Brasil convoca os proprietários dos veículos abaixo relacionados, fabricados entre 31 de maio de 2010 e 16 de julho de 2016, a contatarem uma Concessionária Audi para a inspeção do veículo quanto à infiltração de água na área do teto solar panorâmico e de ocorrência de corrosão nos geradores de gás do airbag de cabeça e, se necessária, a substituição do airbag de cabeça.

MODELO	ANO MODELO	INTERVALOS DE CHASSIS (NÃO SEQUENCIAIS)
Q5 2.0	2011 a 2017	WAU_8R_BA001508 a WAU_8R_HA022140
Q5 2.0	2011 e 2012	WA1_FP_BA073840 a WA1_FP_CA013362
SQ5 3.0	2013 a 2017	WAW_8R_DA033395 a WAW_8R_HA025763

Data de início do atendimento:

Imediato.

Local de agendamento e atendimento do serviço:

Rede de Concessionárias Audi.

Componente afetado:

Gerador de gás do airbag de cabeça.

Razões técnicas:

Uma falha no sistema de drenagem de água na área do teto solar panorâmico pode ocasionar infiltração de água no forro do teto. Nesse caso, pode ocorrer corrosão nos geradores de gás do airbag de cabeça, acarretando a sua ruptura.

Riscos:

Danos físicos e materiais aos ocupantes da parte traseira do veículo, em caso de ruptura dos geradores de gás do airbag de cabeça.

Solução:

Inspeção do veículo para verificação de infiltração de água na área do teto solar panorâmico e de ocorrência de corrosão nos geradores de gás do airbag de cabeça. Havendo infiltração, ocorrerá a vedação no forro do teto solar e, se necessária, a substituição do airbag de cabeça.

Notificação:

O serviço é gratuito e o tempo estimado para execução é entre 2 (duas) horas e 30 (trinta) minutos e 8 (oito) horas.

Para informações adicionais, consulte a Central de Relacionamento Audi pelo telefone **0800 777 2834**, acesse o site **www.audi.com.br** ou sua Concessionária Audi.



Audi