



São Paulo, 13 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: A4 AVANT 2.0; A4 SEDÃ 2.0; A5 CABRIOLET 2.0; A5
COUPÊ 2.0; A5 SPORTBACK 2.0.
BOMBA SUPLEMENTAR DE ARREFECIMENTO DO MOTOR

Superintendência para Orientação
e defesa do Consumidor -

PROCON/MS

Protocolo nº 1424/04/17

Data 24/04/2017

Hora: 15:30

Recebido por: [assinatura]



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 A4 Avant 2.0; Audi A4 Sedan 2.0; Audi A5 Cabriolet 2.0; Audi A5 Coupê 2.0 e Audi A5 Sportback 2.0.

DATA INICIAL E FINAL DE FABRICAÇÃO: De 03/02/2012 a 28/05/2013.

QUANTIDADE DE VEÍCULOS AFETADOS: 5.570 (cinco mil quinhentos e setenta) unidades, distribuídas nos intervalos de chassis abaixo.

INTERVALO DE SÉRIE DOS CHASSIS:

MODELO	ANO MODELO	INTERVALO DE CHASSI (NÃO SEQUENCIAL)
A4 AVANT 2.0	2013 e 2014	WAU_8K_DA013803 a WAU_8K_EA165670
A4 SEDÃ 2.0	2013 e 2014	WAU_8K_DA016960 a WAU_8K_EA165480
A5 CABRIOLET 2.0	2012 a 2014	WAU_8F_CN012388 a WAU_8F_EN000483
A5 COUPÊ 2.0	2012 a 2014	WAU_8T_CA033897 a WAU_8T_EA002044
A5 SPORTBACK 2.0	2012 a 2014	WAU_8T_CA041025 a WAU_8T_EA075497

DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO DA FEDERAÇÃO:

[assinatura]

ESTADO	QUANTIDADE
BA	167
CE	97
DF	176
ES	128
GO	149
MG	398
MS	168
PB	73
PE	127
PI	11
PR	595
RJ	242
RN	75
RS	240
SC	368
SE	18
SP	2538
TOTAL	5570

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: Bomba suplementar de arrefecimento do motor.

RAZÕES TÉCNICAS: Partículas no líquido de arrefecimento, provenientes de agentes externos, podem acarretar o bloqueio da bomba suplementar de arrefecimento do motor.

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 22/03/2017.

RISCOS: Se bloqueada, a bomba suplementar de arrefecimento do motor pode superaquecer, com risco de incêndio no compartimento do motor, ocasionando danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

SOLUÇÃO: Atualização do software da unidade de comando do motor que atua na desativação da bomba suplementar de arrefecimento em caso de seu mau funcionamento, e substituição da bomba suplementar de arrefecimento, caso defeituosa.

DATA DE INÍCIO E FIM DA CAMPANHA: A presente campanha terá início a partir do dia 18 de abril de 2017 e toda a Rede de Concessionárias e Serviços Autorizados Audi permanecerá, por tempo indeterminado, à disposição dos consumidores para que providenciem a substituição do componente afetado.

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

Flávia



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 - A4 + A5

Meio	Formato	Medidas	ABRIL							Inserções
			S	T	Q	Q	S	S	D	
			17	18	19	20	21	22	23	
Jornal										
São Paulo - SP	1/4 Página	14,6cm x 26cm	1							1
Folha De SP	1/4 Página	3 col x 26cm			1					1
O Estado de São Paulo	1/4 Página									
Rio de Janeiro - RJ										
O Globo	1/4 Página	19,6 cm x 26 cm	1							1
Total Jornal			0	2	1	0	0	0	0	3
Rádio										
Rede	Horário									
CBN	Jornal CBN 2ª Edição 17h	120"	1							1
Total Rádio			0	1	0	0	0	0	0	1
Televisão										
Nacional										
Bandeirantes	Horário									
Jornal da Band	19h20	90"	1							1
Total TV Aberta			0	1	0	0	0	0	0	1
										Total Desembolso
										R\$ 518.491,28

Flávia

PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Campanha de chamamento *recall*

Veículos: A4 AVANT 2.0; A4 SEDã 2.0; A5 CABRIOLET 2.0; A5 COUPê 2.0; A5 SPORTBACK 2.0, fabricados entre 03/02/2012 a 28/05/2013.

(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 18/04/2017 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 máximo estimado é de 01 (uma) hora e 30 (trinta) minutos.

(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 18/04/2017 e por prazo indeterminado, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

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

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 a 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 da substituição depende exclusivamente do consumidor, não há como se estimar o prazo para adequação completa de todos os produtos.

Flávia

Comunicado aos proprietários de veículos Audi Modelos A4 Avant 2.0, A4 Sedã 2.0, A5 Cabriolet 2.0, A5 Coupê 2.0, A5 Sportback 2.0

A Audi do Brasil convoca os proprietários dos veículos abaixo relacionados, fabricados entre 3 de fevereiro de 2012 e 28 de maio de 2013 a contatarem uma Concessionária Audi para atualização do software da unidade de comando do motor e, se necessária, a substituição da bomba suplementar do líquido de arrefecimento.

MODELO	ANO MODELO	INTERVALO DE CHASSIS (NÃO SEQUENCIAIS)
A4 AVANT 2.0	2013 e 2014	WAU_8K_DA013803 a WAU_8K_EA165670
A4 SEDÃ 2.0	2013 e 2014	WAU_8K_DA016960 a WAU_8K_EA165480
A5 CABRIOLET 2.0	2012 a 2014	WAU_8F_CN012388 a WAU_8F_EN000483
A5 COUPÊ 2.0	2012 a 2014	WAU_8T_CA033897 a WAU_8T_EA002044
A5 SPORTBACK 2.0	2012 a 2014	WAU_8T_CA041025 a WAU_8T_EA075497

Data de início do atendimento:
Imediato.

Local de agendamento e atendimento do serviço:
Rede de Concessionárias Audi.

Componente afetado:
Bomba suplementar de arrefecimento do motor.

Razões técnicas:
Partículas no líquido de arrefecimento, provenientes de agentes externos, podem acarretar o bloqueio da bomba suplementar de arrefecimento do motor.

Riscos:
Se bloqueada, a bomba suplementar de arrefecimento do motor pode superaquecer, com risco de incêndio no compartimento do motor, ocasionando danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Solução:

Atualização do software da unidade de comando do motor que atua na desativação da bomba suplementar de arrefecimento, em caso de seu mau funcionamento, e substituição da bomba suplementar de arrefecimento, caso defeituosa.

Notificação:

O serviço é gratuito e o tempo máximo estimado é de 1 (uma) hora e 30 (trinta) minutos.

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.

