SUZUKI

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar, sala 3
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000

São Paulo, 20 de março de 2017.

Superintendência para Orientação e defesa do Consumidor - PROCON/MS
Protocolo nº 1030/0317
Data 27/03/17
Hora: 14:30
Recebido por:

Ao PROCON

PROCON DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
Rua 13 de Junho, 913 – Centro
Campo Grande - MS
CEP 79.002-370

Assunto: Comunicado de Recall – Campanha de Chamamento dos Veículos Suzuki – GRAND VITARA - SUBSTITUIÇÃO DO EIXO DE MUDANÇA DE MARCHAS.

Ilmo. Srs.,

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA. (SVB), pessoa jurídica de direito privado brasileira, com sede na Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.600, 8º andar, sala 3, Vila Nova Conceição, CEP 04543-000, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o no. 04.463.193/0002-59, licenciada a distribuir e fabricar veículos da marca **Suzuki** no Brasil, e que não mantém subordinação societária com a empresa japonesa Suzuki Motor Corporation, neste ato legalmente representada na forma do seu Contrato Social, vem, em cumprimento ao disposto no artigo 10, §1º do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90 e do artigo 2º, inciso II, da Portaria MJ nº 487 de 15 de março de 2012, comunicar que foi protocolada junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), em 20 de março de 2017, e será veiculada na mídia **a partir de 23 de março de 2017**, a **Campanha de Chamamento dos Veículos Suzuki – GRAND VITARA, equipados com transmissão manual, fabricados entre junho de 2008 e junho de 2013 com número de chassis finais não sequenciais entre 00001 e 11847,** conforme documentação anexada, para **convocar** os consumidores a comparecerem em uma das Concessionárias Suzuki Veículos para a **substituição gratuita do eixo de mudança de marchas.**

Foi detectada uma não conformidade na fabricação do eixo de mudança de marchas da transmissão manual, podendo ocasionar a quebra do eixo durante o uso.

A quebra do eixo provocará a perda da capacidade de mudança de marchas do veículo, com risco de acidentes e danos graves e/ou fatais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

Para informações adicionais os consumidores devem consultar a rede de Concessionárias **Suzuki Veículos**, SAC **0800 770 3380** (de segunda à sexta das 8h às 18h) ou www.suzukiveiculos.com.br.

Sendo o que nos cabia para o momento, permanecemos à disposição para prestar eventuais esclarecimentos adicionais julgados necessários e reiteramos nossos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Julio Fiorin

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Paulo Sergio Neves

Impresso em papel reciclado.

SUZUKI

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar, sala 3
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000

São Paulo, 20 de março de 2017.

Ao
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – SENACON
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Palácio Raymundo Faoro, sala 520
70064-900 - Brasília - DF

A/c: Ilmo (a). Sr (a). Diretor (a) do DPDC

REF.: **PROCESSO DE CHAMAMENTO (RECALL)**
SUBSTITUIÇÃO DO EIXO DE MUDANÇA DE MARCHAS
VEÍCULOS SUZUKI, MODELO GRAND VITARA (IMPORTADOS)

Ilustríssimos Srs.,

A **SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.** (**SVB**), pessoa jurídica de direito privado brasileira, abaixo qualificada, licenciada a distribuir e fabricar veículos da marca Suzuki® no Brasil, e que não mantém subordinação societária com a empresa japonesa Suzuki Motor Corporation (SMC), em cumprimento ao disposto no artigo 10, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, e na Portaria MJ nº 487 de 15 de março de 2012, vem, à presença de Vossas Senhorias, informar que foi constatada, nos veículos Suzuki **GRAND VITARA,** importados, fabricados entre 2008 e 2013, a existência de defeito, que apresenta risco à saúde e à segurança dos consumidores.

I - Identificação do fornecedor do produto ou serviço:
a) razão social: **SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.**
b) nome de fantasia: **SUZUKI VEÍCULOS.**
c) atividade econômica principal e secundária:
c.1) Atividade Econômica Principal: **Fabricação de automóveis, camionetas e utilitários;**
c.2) Atividades Econômicas Secundárias: **(i) Comércio por atacado de peças e acessórios novos para veículos automotores;**
(ii) Comércio por atacado de automóveis, camionetas e utilitários novos e usados;
(iii) Serviços de manutenção e reparação mecânica de veículos automotores;
(iv) Locação de automóveis sem condutor;
(v) Fabricação de outras peças e acessórios para veículos automotores não especificadas anteriormente;
(vi) Produção e promoção de eventos esportivos;
(vii) Atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliários;
(viii) Outras atividades de prestação de serviços de informação não especificadas anteriormente

Impresso em papel reciclado.

Depto. Jurídico SVB Liliam M. Teixeira

d) número de inscrição no CNPJ: **04.463.193/0002-59**;
e) endereço do estabelecimento: **Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º. Andar sala 03, Vila Nova Conceição, CEP 04543-000, São Paulo/SP;**
f) telefone, fax e endereço eletrônico: **(64) 3411-8500 ou (11)5694-2700, sac@hpeautos.com.br;**
g) nome dos administradores responsáveis, com a respectiva qualificação:
(i) Alfredo Sestini Filho, Diretor Presidente, brasileiro, em união estável, portador da CI/RG nº 3.060.501 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 173.089.098-91, com endereço à Rua Adalivia de Toledo 135, apartamento 41, Bairro Paineiras do Morumbi, São Paulo/SP; e
(ii) Aílton Coimbra Bonfim, Diretor Vice-Presidente, brasileiro, divorciado, administrador de empresas, portador da CI/RG nº. 36.366.888-3 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 688.771.616-04, com endereço à Avenida Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar, sala 3 Vila Nova Conceição, CEP 04543-000, São Paulo/SP.

II - Descrição pormenorizada do produto ou serviço, contendo as informações necessárias à sua identificação, em especial:

a) marca: **SUZUKI**
b) modelo: **GRAND VITARA** (importado)
c) lote: **Não se aplica**
d) série: **Não se aplica**
e) chassi: **não sequenciais entre os números (lista conforme Anexo I):**

Modelo	Ano fabricação	Chassis com finais (ordem não sequencial)
GRAND VITARA M/T	2008 - 2013	00001 a 11847

f) data inicial e final de fabricação: **01/06/2008 a 30/06/2013;**
g) foto:

Impresso em papel reciclado.

SUZUKI

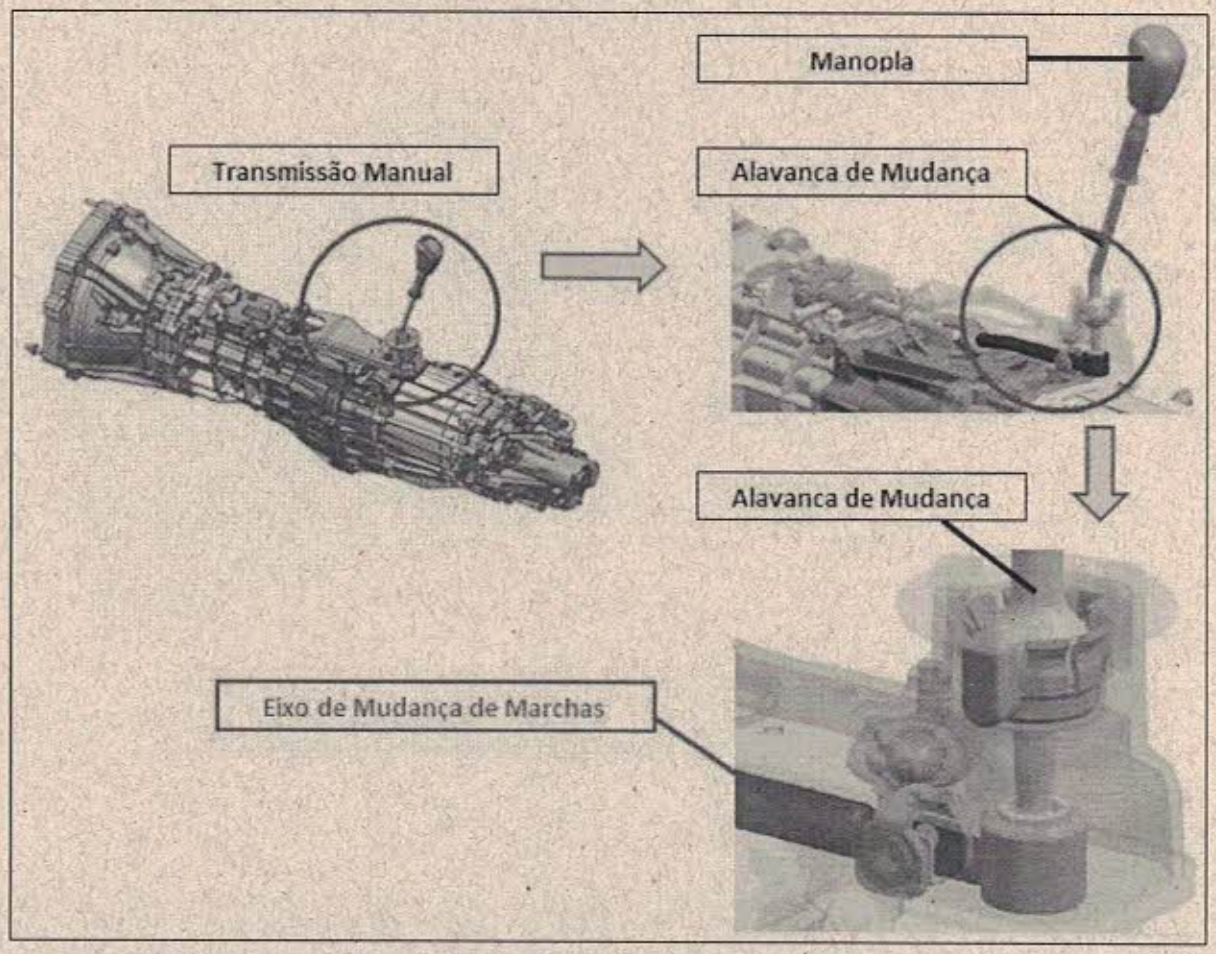
SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar, sala 3
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000

III - Descrição pormenorizada do defeito, acompanhada de informações técnicas necessárias ao esclarecimento dos fatos, bem como data, com especificação do dia, mês e ano, e modo pelo qual a nocividade ou periculosidade foi detectada:

A Suzuki Motor Corporation do Japão (SMC) identificou que 4.741 (quatro mil setecentos e quarenta e uma) unidades dos veículos modelos **GRAND VITARA,** equipados com transmissão manual, fabricados no Japão entre **01/06/2008 e 30/06/2013**, e importados para o Brasil, não apresentaram a conformidade necessária no processo de produção do eixo seletor de marchas da transmissão manual.

Existe a possibilidade de que a produção do eixo seletor - que é um dos componentes do mecanismo de ligação entre a alavanca de controle do câmbio e a transmissão manual - tenha sido efetuada com material de resistência insuficiente, podendo provocar a ruptura durante determinadas condições de uso.

Como consequência, a operação de mudança de marchas do veículo ficará impossibilitada e, no pior cenário, não será possível efetuar a mudança de marchas do veículo.



A SMC Japão informou à SVB sobre este problema e a necessidade de realização de campanha de chamamento em 03 de fevereiro de 2017. No entanto, posteriormente, em 21 de fevereiro de 2017,

Impresso em papel reciclado

SUZUKI

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar, sala 3
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000

a SMC enviou nova correspondência alterando a documentação sobre os procedimentos de reparo.

IV - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações;

Em determinadas condições de uso poderá ocorrer ruptura do eixo de mudança de marchas do veículo e, na pior hipótese provocará a perda da capacidade de mudança de marchas do veículo. Nesta condição, existe o risco de acidentes e danos graves e/ou fatais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

V - Quantidade de produtos ou serviços sujeitos ao defeito e número de consumidores atingidos:

A SMC identificou um total de 4.741 (Quatro mil setecentos e quarenta e uma) unidades do veículo Suzuki modelo Grand Vitara, equipados com transmissão manual, enviados para o mercado de consumo brasileiro que podem apresentar a falha.

VI - Distribuição geográfica dos produtos e serviços sujeitos ao defeito, colocados no mercado, por Estados da Federação:

UF	QTDE
SP	1062
RJ	619
MG	522
RN	332
DF	259
RS	231
SC	226
PR	211
CE	201
PE	169
MA	168
BA	138

UF	QTDE
PB	120
PA	104
GO	67
AM	63
PI	63
ES	60
MS	44
MT	30
SE	26
RR	18
AL	7
TO	1
Total:	**4741**

VII - Indicação das providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco:

Conforme informações recebidas pela SMC, com relação aos veículos fabricados a partir de julho de 2013, a falha no processo de fabricação do eixo seletor de mudança de marchas da transmissão manual já foi corrigida porque a SMC alterou o design do eixo seletor. Saliente-se que a SVB cessou a importação do modelo Grand Vitara desde dezembro de 2015, razão pela qual não são mais distribuídos veículos com o citado problema.

Impresso em papel reciclado

Diretor Jurídico SVB Jean M. Taveira

Relativamente aos veículos em circulação, objeto desta campanha de chamamento, as ações corretivas serão fornecidas aos Concessionários por meio de comunicado oficial, na qual serão esclarecidas todas as instruções quanto ao procedimento de reparo da falha, gratuitamente, em qualquer uma das concessionárias da rede Suzuki Veículos existente no Brasil, à escolha do consumidor.

A SVB manterá ainda um número suficiente de técnicos capacitados para atender eventuais dúvidas das Concessionárias, pelo telefone, via internet e/ou *in loco*.

VIII - Descrição dos acidentes relacionados ao defeito do produto ou serviço.

Até o presente momento, a SVB não tem conhecimento da ocorrência de acidentes envolvendo os defeitos e os veículos objeto desta campanha de chamamento em território nacional.

IX - Plano de mídia

Conforme resumo abaixo e detalhamento constante no **anexo III**, serão adotadas ações de âmbito nacional e internacional de forma a atingir 100% dos consumidores.

CRONOGRAMA RECALL GRAND VITARA MAR/2017										
Meio	Formato	Mercado	MARÇO						Total Bruto	Total Liquido
			Q	S	S	D	S	T		
			23	24	25	26	27	28		
RÁDIO	90"	Nacional							184.792,61	147.834,09
JORNAL	1/4 e 1/3 de página	27 praças							436.561,81	349.249,45
TV	90"	Nacional							57.369,00	45.895,20
TOTAL									678.723,42	542.978,74

Tabela 1 – Resumo plano de mídia

Em razão da distância geográfica da SMC do Japão, do tempo necessário para o desembaraço das peças no Brasil e para a distribuição de peças por toda a Rede de Concessionárias Suzuki em todo o território nacional, a SVB comunicará os consumidores a partir de **23 de março de 2017** sobre o problema e iniciará o atendimento para o reparo com a substituição gratuita do eixo de mudança de marchas em **03 de abril de 2017**.

Além dos anúncios acima, a SVB disponibilizará informações sobre esta campanha em seu website.

impresso em papel reciclado.

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar, sala 3
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000

X - Plano de atendimento ao consumidor

I - **formas de atendimento disponíveis ao consumidor**: atendimento presencial nas Concessionárias Suzuki, via telefone, SAC e internet;
II - **locais e horários de atendimento**: na rede de Concessionárias Suzuki em horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta;
III - **duração média do atendimento**: aproximadamente 3 (três) horas;
IV - **plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos ou serviços afetados**: alerta aos consumidores sobre os defeitos e riscos envolvidos e convocação para a realização do reparo gratuito, através da mídia (tv, rádio, jornais, website) e, ainda, comunicação pessoal por carta e a cada proprietário que se dirigir a uma das Concessionárias Suzuki Veículos a qualquer momento.

XI - Modelo do aviso de risco ao consumidor

COMUNICADO DE RECALL

CAMPANHA DE CHAMAMENTO DOS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS **GRAND VITARA** DA MARCA **SUZUKI**

São Paulo, 23 de março de 2017.

A SVB Automotores do Brasil Ltda. CONVOCA os proprietários do veículo **Suzuki** modelo **GRAND VITARA**, equipado com transmissão manual, fabricado entre junho de 2008 e junho de 2013, com número de chassis finais não sequenciais abaixo identificados, para agendarem a **substituição gratuita do eixo de mudança de marchas**.

Defeito: Foi detectada uma não conformidade na fabricação do eixo de mudança de marchas da transmissão manual, podendo ocasionar a quebra do eixo durante o uso.

Risco: A quebra do eixo provocará a perda da capacidade de mudança de marchas do veículo, com risco de acidentes e danos graves e/ou fatais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

Início do atendimento: 3 de abril de 2017.

Contate imediatamente a Rede de Concessionárias **Suzuki Veículos** para agendar o serviço que é **GRATUITO** e o tempo estimado para a realização é de 3h (três horas). Para informações adicionais consulte a rede de Concessionárias, SAC 0800 770 3380 (de segunda à sexta das 8h às 18h) ou www.suzukiveiculos.com.br

Modelo	Ano fabricação	Chassis com finais (ordem não sequencial)
Grand Vitara M/T	2008 a 2013	00001 a 11847

IBAMA PROCONVE

Pela vida. Escolha o trânsito seguro.

SUZUKI

Impresso em papel reciclado

SVB

SUZUKI

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar, sala 3
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000

Com a certeza de que foram cumpridos, com rigor, todos os requisitos contidos no artigo 10 do Código de Defesa do Consumidor e na Portaria nº 487, de 15.3.2012, do Ministério da Justiça, sendo o que nos cabia para o momento permanecemos à disposição deste órgão para prestar eventuais esclarecimentos adicionais julgados necessários e reiteramos nossos votos de estima e consideração.

Por fim, solicitamos, por gentileza, que toda e qualquer comunicação, aviso, notificação ou intimação relativas ao presente processo sejam encaminhados aos cuidados da Sra. Claudimar Elias de Deus Faria, gerente de Operações de Serviços, nas Quadras 5, 7 e 7A do DIMIC (Distrito Minero Industrial de Catalão), Catalão/GO, CEP 75709-901 e/ou pelo e-mail claudimarfaria@hpeautos.com.br.

Atenciosamente,

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Julio Fiorin

SVB AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.
Paulo Sergio Neves

Impresso em papel reciclado.