

Superintendência para Orientação  
e defesa do Consumidor -  
PROCON/MS  
São Paulo, 08 de dezembro de 2017.  
Protocolo nº 5137/12/17  
Data 15/12/2017  
Hora: 13:40  
Recebido por: Ama

Ao  
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 Mitsubishi **LANCER, LANCER EVOLUTION X, OUTLANDER, OUTLANDER PHEV, ASX - SUBSTITUIÇÃO DO RELÉ DA UNIDADE DE CONTROLE DO MOTOR.**

Ilmo. Srs.,

A HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA. (HPE), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 54.305.743/0001-07, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1.400, 3º andar - Vila Nova Conceição, CEP 04543-000, São Paulo/SP, licenciada a distribuir e fabricar veículos da marca **Mitsubishi®** no Brasil, e que não mantém subordinação societária com empresa japonesa Mitsubishi Motors 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) sob o número 08012.003020/2017-61, em **08 de dezembro de 2017** e será veiculada na mídia a partir de **11 de dezembro de 2017**, a **Campanha de Chamamento dos Veículos Mitsubishi LANCER, LANCER EVOLUTION X, OUTLANDER, OUTLANDER PHEV e ASX**, fabricados entre janeiro de 2015 e junho de 2017.

A HPE informa que os proprietários de 28.420 (vinte e oito mil quatrocentos e vinte) unidades de veículos dos modelos: LANCER com número de chassi em ordem não sequencial FCF01345 a HCG06948, LANCER EVOLUTION X com número de chassi em ordem não sequencial FU000275 a FU000298, OUTLANDER com número de chassi em ordem não sequencial FZA01677 a HZA00102, OUTLANDER PHEV com número de chassi em ordem não sequencial FZA00101 a FZA00156 e ASX com número de chassi em ordem não sequencial FCF20233 a JCH33478, devem comparecer em uma das Concessionárias Mitsubishi Motors para efetuar a substituição gratuita do relé da unidade de controle do motor.

Foi detectada uma falha interna de soldagem no relé da unidade de controle do motor, podendo causar aquecimento anormal do componente e falha no sistema elétrico do veículo.

Como consequência, o motor poderá se desligar durante a condução, acendendo a luz de advertência de falha no motor, provocando a entrada do veículo no modo de segurança, impossibilitando uma nova partida do motor, o que poderá causar danos graves e/ou fatais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

Mais informações poderão ser obtidas gratuitamente, por meio do SAC - 0800 702 0404, de segunda a sexta das 8h às 18h, e-mail: [sac@hpeautos.com.br](mailto:sac@hpeautos.com.br) ou pelo website [www.mitsubishimotors.com.br](http://www.mitsubishimotors.com.br).

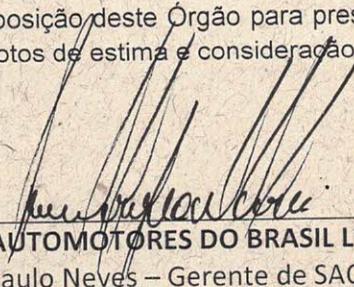
Solicitamos, por gentileza, que toda e qualquer comunicação, aviso, notificação ou intimação relativas ao presente processo sejam encaminhados aos cuidados do Sr. João Pedro Santi Leite, gerente de Operações de Serviços da HPE, nas Quadras 5, 7 e 7A do DIMIC (Distrito Minerador Industrial de Catalão), Catalão/GO, 75709-901 e/ou pelos e-mails [joaoleite@hpeautos.com.br](mailto:joaoleite@hpeautos.com.br), [recall@hpeautos.com.br](mailto:recall@hpeautos.com.br).

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.

Atenciosamente,

  
HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Julio Fiorin – Diretor de Pós Vendas

  
HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Paulo Neves – Gerente de SAC



São Paulo, 08 de dezembro 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 RELÉ DA UNIDADE DE CONTROLE DO MOTOR.**  
**VEÍCULOS MITSUBISHI LANCER, LANCER EVOLUTION X, OUTLANDER, OUTLANDER**  
**PHEV e ASX FABRICADOS DE 2015 A 2017.**

Ilustríssimos Drs.,

A **HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA. (HPE)**, pessoa jurídica de direito privado brasileira, abaixo qualificada, licenciada a distribuir e fabricar veículos da marca Mitsubishi Motors no Brasil, e que não mantém subordinação societária com a empresa japonesa Mitsubishi Motors Corporation (MMC), 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 Mitsubishi **LANCER** e **ASX**, nacionais, e nos veículos **LANCER EVOLUTION X**, **OUTLANDER** e **OUTLANDER PHEV**, importados, fabricados de 2015 a 2017, a existência de defeito, que representa risco à saúde e à segurança dos seus consumidores.

**I - Identificação do fornecedor do produto ou serviço:**

- a) razão social: **HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.**
- b) nome de fantasia: **HPE AUTOMOTORES**
- c) atividade econômica principal e secundária:
  - c.1) Atividade Econômica Principal: Fabricação de automóveis, camionetas e utilitários;
  - c.2) Atividades Econômicas Secundárias: **i)** a fabricação, montagem, desmontagem, comercialização, importação e exportação de veículos automotores, peças, partes, acessórios e equipamentos em geral para veículos automotores, bem como sua blindagem, assistência técnica e locação, além de todas as atividades afins ou necessárias; **ii)** o treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial; **iii)** o planejamento, organização e promoção de eventos esportivos; **iv)** prestação de serviços de informática e congêneres; **v)** a intermediação de negócios; **vi)** serviços de armazém gerais; **vii)** a participação em outras sociedades; e **viii)** serviços de engenharia automotiva, tais como design de veículos, montagem de veículos protótipos não funcionais em argila, isopor ou fibra de vidro, bem como suas partes e peças.
- d) número de inscrição no CNPJ: **54.305.743/0001-07**



e) endereço do estabelecimento: **Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1400, 3º andar - Vila Nova Conceição, CEP 04543-000, São Paulo/SP.**

f) telefone, fax e endereço eletrônico: **PABX (64) 3411-8500 ou (11)5694-2700, [sac@hpeautos.com.br](mailto:sac@hpeautos.com.br)**

g) nome dos administradores responsáveis, com a respectiva qualificação:

(i) **Alfredo Sestini Filho**, brasileiro, divorciado, administrador de empresas, portador da CI/RG nº 3.060.501-5 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 173.089.098-91, Diretor Presidente;

(ii) **Robert de Macedo Soares Rittscher**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da CI/RG nº 9.785.232-6 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 080.574.348-05, Diretor Operacional;

(iii) **Fernando Matarazzo**, brasileiro, casado, engenheiro mecânico, portador da CI/RG nº 13.832.569-8 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 119.577.628-45, Diretor Industrial.

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

a) marca: **MITSUBISHI MOTORS.**

b) modelos: **LANCER e ASX (NACIONAL) e OUTLANDER, OUTLANDER PHEV, LANCER EVOLUTION X (IMPORTADO).**

c) lote: **Não se aplica.**

d) série: **Não se aplica.**

e)chassi: **não sequenciais entre os números(lista conforme Anexo I):**

MODELOS	ANO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS FINAIS	
		DE	ATÉ
LANCER	2015 a 2016	FCF01345	HCG06948
LANCER EVOLUTION X	2015 a 2016	FU000275	FU000298
OUTLANDER	2015 a 2017	FZA01677	HZA00102
OUTLANDER PHEV	2015	FZA00101	FZA00156
ASX	2015 a 2017	FCF20233	JCH33478

f) data inicial e final de fabricação: **janeiro de 2015 a junho de 2017.**

g) fotos:



Foto 01 – Identificação visual dos modelos afetados.



**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 Mitsubishi Motors Corporation (MMC) identificou que 28.420 (vinte e oito mil quatrocentos e vinte) unidades de veículos dos modelos **Lancer** e **ASX** fabricados no Brasil entre fevereiro de 2015 e junho de 2017 e dos modelos **Lancer Evolution X**, **Outlander** e **Outlander PHEV** fabricados no Japão entre janeiro de 2015 e junho de 2017, não apresentaram a conformidade necessária no processo de soldagem interna do relé da unidade de controle do motor, podendo ocasionar um aquecimento anormal do componente e falha no sistema elétrico do veículo.

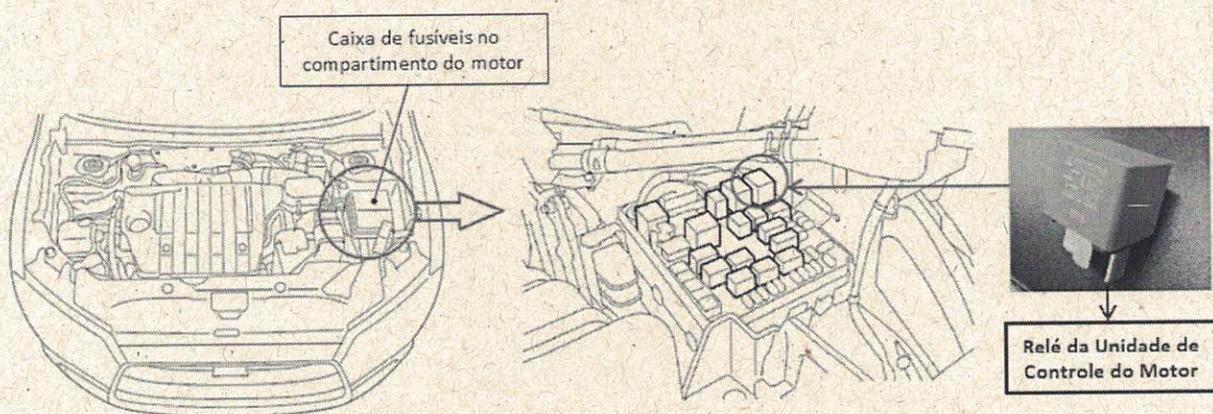


Figura 01 – Relé da unidade de controle do motor.

Foi verificado que os veículos afetados estão equipados com um relé da unidade de controle do motor fora das especificações adequadas de soldagem nas peças metálicas internas, podendo causar um aquecimento anormal na solda do componente e prejudicar a condução do sistema de energia elétrica dos veículos.

Como consequência, o motor poderá se desligar durante a condução, acendendo a luz de advertência de falha no motor e provocando a entrada do veículo no modo de segurança, impossibilitando uma nova partida do motor.

A MMC Japão informou a HPE sobre este problema em 13/11/2017, conforme documento oficial anexado (Anexo V).

**IV - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações:**

No pior cenário, quando ocorrer um aquecimento anormal na solda das peças metálicas internas do relé da unidade de controle do motor, o motor poderá se desligar durante a condução do veículo, provocando a entrada do veículo no modo de segurança, ficando impossibilitado de iniciar uma nova partida no motor, o que poderá causar 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 MMC identificou o total de **11.937** (onze mil novecentos e trinta e sete) unidades de veículos dos modelos **Lancer Evolution X, Outlander e Outlander PHEV** exportados para o Brasil e **16.483** (dezesesseis mil quatrocentos e oitenta e três) unidades de veículos dos modelos **Lancer e ASX** fabricados no Brasil que podem apresentar o defeito.

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

UF	QTDE	UF	QTDE
SP	11.587	MS	388
RJ	3.072	AL	168
MG	2.153	TO	161
PR	1.850	PI	151
RS	1.693	MA	136
SC	1.368	RN	136
BA	1.048	SE	121
DF	829	AM	111
GO	703	PB	79
PE	615	AP	39
ES	609	RR	18
PA	516	AC	13
CE	459	RO	6
MT	391	<b>Total:</b>	<b>28.420</b>

Tabela 1 – Distribuição de veículos por estados da federação.

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

Em relação aos veículos modelo **Lancer, Lancer Evolution X, Outlander, Outlander PHEV e ASX** a Mitsubishi Motors Corporation (MMC) informa que o fornecedor foi alterado em **março de 2016** e cessada a produção destes modelos que utilizavam o relé da unidade de controle do motor com o citado defeito.

Relativamente aos veículos em circulação, objeto desta campanha de chamamento, as ações necessárias estão detalhadas na **News Letter 3042** (Anexo II), que é o meio de comunicação oficial entre a HPE e suas Concessionárias.

Não obstante a referida Newsletter dispor detalhadamente acerca do procedimento necessário a ser adotado pelas Concessionárias da rede Mitsubishi Motors, a HPE mantém um número suficiente de técnicos capacitados para atender eventuais dúvidas das Concessionárias, pelo telefone, via



internet e/ou presencialmente.

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

Até o presente momento, a HPE não tem conhecimento da ocorrência de acidentes envolvendo o defeito e os veículos objeto deste 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.

RECALL RELÉ DA UNIDADE DE CONTROLE DO MOTOR - CRONOGRAMA DEZEMBRO/17												
Meio	Formato	Mercado	Dezembro							Total Bruto	Total Líquido	%
			S	T	Q	Q	S	S	D			
			11	12	13	14	15	16	17			
RÁDIO	120"	Nacional								R\$ 222.758,62	R\$ 178.206,90	26%
JORNAL	1/4 DE PÁGINA E 1/3 DE PÁGINA	Nacional								R\$ 423.237,17	R\$ 338.589,74	50%
TV	120"	Nacional								R\$ 199.800,00	R\$ 159.840,00	24%
<b>TOTAL</b>									<b>R\$ 845.795,79</b>	<b>R\$ 676.636,63</b>		

Tabela 2 – Resumo plano de mídia.

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

### X - Plano de atendimento ao consumidor

I - formas de atendimento disponíveis ao consumidor: atendimento presencial nas Concessionárias Mitsubishi Motors; atendimento via telefone e através de acesso ao SAC e à internet.

II - locais e horários de atendimento: na rede de Concessionárias Mitsubishi Motors em horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.

III - duração média do atendimento: **20 minutos**.

IV - plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos ou serviços afetados: chamamento aos consumidores para a realização do reparo, através da mídia (tv, rádio, jornais, website), mala direta e comunicação pessoal a cada proprietário, através das variadas redes sociais, que se dirigir a uma das Concessionárias Mitsubishi Motors, com estimativa de adequação dos produtos em um período aproximado de um ano.



HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar.  
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000  
Tel.: +55-11-5694-2700 Fax: +55-11-5521-3611  
www.mitsubishimotors.com.br

**XI - Modelo do aviso de risco ao consumidor:**

## COMUNICADO DE RECALL

### CAMPANHA DE CHAMAMENTO DOS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS LANCER, LANCER EVOLUTION X, OUTLANDER, OUTLANDER PHEV e ASX DA MARCA MITSUBISHI MOTORS

São Paulo, 11 de dezembro de 2017.



A HPE Automotores do Brasil Ltda. **CONVOCA** os proprietários dos veículos Mitsubishi modelo **LANCER, LANCER EVO X, OUTLANDER, OUTLANDER PHEV e ASX** fabricados entre **janeiro de 2015 e junho de 2017**, com números de chassi finais não sequenciais, abaixo identificados, para agendarem a **substituição gratuita do relé da unidade de controle do motor**, em uma das Concessionárias Mitsubishi Motors.

**Defeito:** Foi detectada uma falha interna de soldagem no relé da unidade de controle do motor, podendo causar aquecimento anormal do componente e falha no sistema elétrico do veículo.

**Risco:** Como consequência, o motor poderá se desligar durante a condução, acendendo a luz de advertência de falha no motor, provocando a entrada do veículo no modo de segurança, impossibilitando uma nova partida do motor, o que poderá causar danos graves e/ou fatais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

**Início do atendimento:** 11 de dezembro de 2017.

Contate a Rede de Concessionárias Mitsubishi Motors para agendar o serviço que é **GRATUITO** e o tempo estimado para a realização é 20 minutos.

Outras Informações através da Rede de Concessionárias Mitsubishi Motors • SAC 0800 702 0404 (de segunda a sexta das 8h às 18h) • E-mail: [sac@hpeautos.com.br](mailto:sac@hpeautos.com.br) • Site: [www.mitsubishimotors.com.br](http://www.mitsubishimotors.com.br).

MODELO	ANO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS COM FINAIS (ordem não sequencial)	
		DE	ATÉ
LANCER	2015 a 2016	FCF01345	HCG06948
LANCER EVOLUTION X	2015 a 2016	FU000275	FU000298
OUTLANDER	2015 a 2017	FZA01677	HZA00102
OUTLANDER PHEV	2015	FZA00101	FZA00156
ASX	2015 a 2017	FCF20233	JCH33478



Faça revisões em seu veículo regularmente.



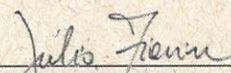
**HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.**

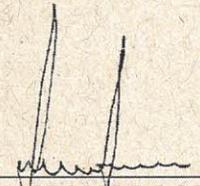
Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.400, 3º andar.  
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000  
Tel.: +55-11-5694-2700 Fax: +55-11-5521-3611  
www.mitsubishimotors.com.br

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 n.º 487, de 15.3.2012, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, 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 do Sr. João Pedro Santi Leite, gerente de Operações de Serviços, nas Quadras 5, 7 e 7A do DIMIC (Distrito Mineral Industrial de Catalão), Catalão/GO, CEP 75709-901 e/ou pelo e-mail [joaoleite@hpeautos.com.br](mailto:joaoleite@hpeautos.com.br) e [recall@hpeautos.com.br](mailto:recall@hpeautos.com.br).

Atenciosamente,

  
\_\_\_\_\_  
**HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.**  
Julio Fiorin – Diretor de Pós Vendas

  
\_\_\_\_\_  
**HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.**  
Paulo Neves – Gerente de SAC

