

Superintendência para Orientação
e defesa do Consumidor -

PROCON/MS

Protocolo nº 4107/10/17

Data 24/10/17

Hora: 13:40

Recebido por: *Guerra*

HPE AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1.400, 3º andar

Vila Nova Conceição

São Paulo/SP, CEP 04543-000.

São Paulo, 18 de outubro de 2017.

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 PAJERO FULL, SUBSTITUIÇÃO DO INSUFLADOR DA BOLSA DE AIRBAG DO PASSEIGEIRO.

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 08012.002566/2017-03, em 18 de outubro de 2017, e será veiculada na mídia a partir de 19 de outubro de 2017, a Campanha de Chamamento dos Veículos Mitsubishi PAJERO FULL, fabricados entre janeiro de 2010 e dezembro de 2012.

A HPE informa que 5.972 (cinco mil novecentos e setenta e dois) veículos com números de chassi finais não sequenciais entre AJA00123 até DJA01120, devem agendar a substituição gratuita do insuflador da bolsa de airbag do passageiro, em uma das Concessionárias Mitsubishi Motors.

Foi detectada a possibilidade de deflagração inadequada do insuflador da bolsa de airbag do passageiro.

Durante uma colisão frontal, que resulte no acionamento do airbag do passageiro, poderá ocorrer a ruptura da carcaça do insuflador da bolsa do airbag, com a projeção de fragmentos metálicos contra o passageiro e os demais ocupantes do veículo, podendo causar danos graves e/ou fatais ao passageiro e aos demais ocupantes do veículo.

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 ou pelo website 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 Sra. Claudimar Elias de Deus Faria, gerente de Operações de Serviços da HPE, nas Quadras 5, 7 e 7A do DIMIC (Distrito Mineiro Industrial de Catalão), Catalão/GO, 75709-901 e/ou pelo e-mail claudimarfaria@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, 18 de outubro 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 INSUFLADOR DA BOLSA DE AIRBAG DO PASSAGEIRO.
VEÍCULOS MITSUBISHI PAJERO FULL FABRICADOS DE 2010 A 2012.**

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 **PAJERO FULL**, importados, fabricados entre de 2010 a 2012, 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: **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**

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 o 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 o 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) modelo: **PAJERO FULL (IMPORTADO).**
- c) lote: **Não se aplica.**
- d) série: **Não se aplica.**
- e) chassi: **não sequenciais entre os números (lista conforme Anexo I):**

MODELO	ANO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS FINAIS	
		DE	ATE
PAJERO FULL	2010 a 2012	AJA00123	DJA01120

- f) data inicial e final de fabricação: **08 de janeiro de 2010 a 04 de dezembro de 2012.**
- g) fotos:

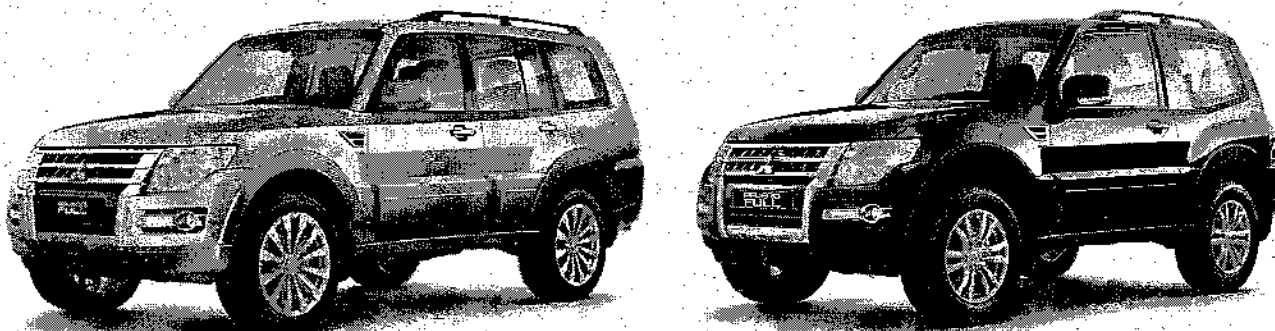


Foto 01 – Identificação visual dos modelos afetados.

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 5.972 (cinco mil novecentos e setenta e dois) unidades de veículos do modelo Pajero Full, fabricados no Japão entre janeiro de 2010 e dezembro de 2012, não apresentaram a conformidade necessária no processo de produção do insuflador da bolsa do airbag do



passageiro, permitindo a deflagração inadequada do insuflador, que pode resultar na ruptura de sua carcaça com a projeção de fragmentos metálicos no interior do veículo.

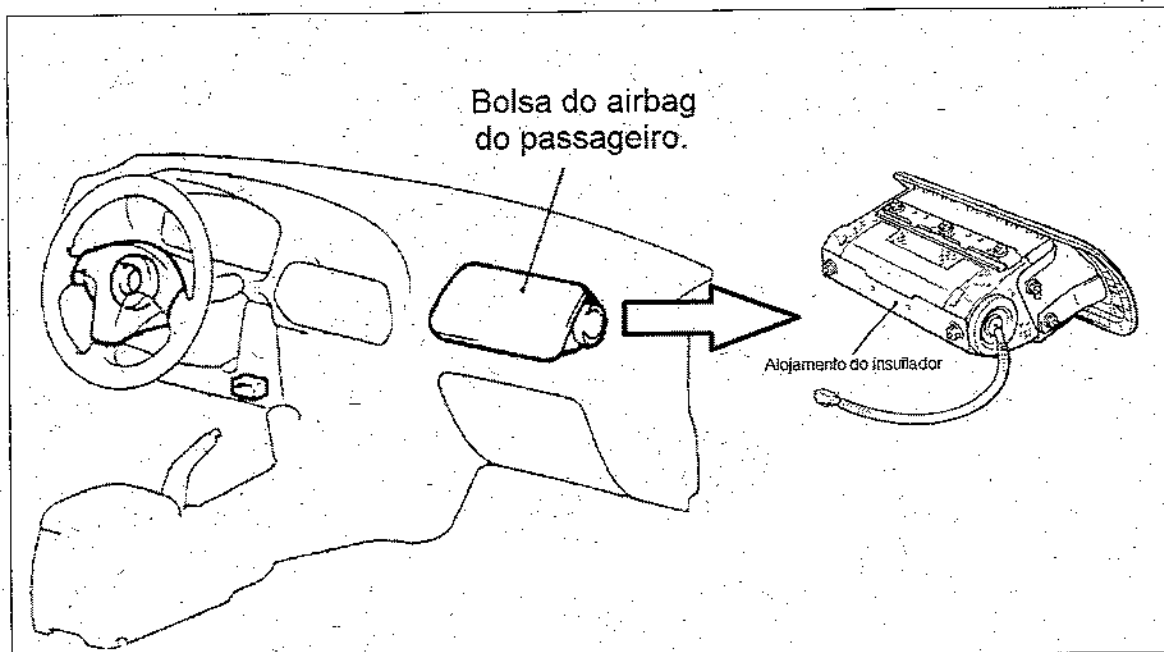


Figura 01 – Unidade do airbag lado do passageiro.

Foi verificado que os veículos afetados estão equipados com um airbag frontal para o passageiro suscetível à penetração de umidade no interior do insuflador, quando da utilização do veículo por um longo período em regiões de alta umidade atmosférica.

Como resultado, durante uma colisão frontal, que resulte no acionamento do airbag do passageiro, em decorrência da absorção de umidade pelo propelente e aumento da pressão interna no insuflador, a bolsa do airbag pode abrir de forma inadequada ocasionando a ruptura da carcaça do insuflador com o desprendimento de fragmentos metálicos no interior do veículo, que podem ser lançados contra os seus ocupantes.

A MMC Japão informou a HPE sobre este problema em 18/09/2017, conforme documento oficial anexo (Anexo V).

IV - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações:

No pior cenário, quando da utilização do veículo por um longo período em regiões de alta umidade atmosférica e durante uma colisão frontal que resulte no acionamento do airbag do passageiro, poderá ocorrer a ruptura da carcaça do insuflador da bolsa do airbag, com a projeção de fragmentos metálicos, no interior do veículo, contra o passageiro e os demais ocupantes do veículo, podendo causar danos graves e/ou fatais ao passageiro e aos demais ocupantes do veículo.

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

A MMC identificou o total de **5.972** (cinco mil, novecentos e setenta e dois) unidades de veículos do modelo **PAJERO FULL** exportados para o 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	1745	PE	105
PR	653	AM	102
MG	430	RN	93
RJ	422	ES	73
SC	394	AL	71
RS	315	PB	45
BA	267	MA	40
GO	263	PI	32
CE	197	SE	27
MT	186	RO	20
DF	132	AP	16
PA	116	AC	9
TO	112	RR	2
MS	105		
		Total Geral	5972

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 **PAJERO FULL**, a Mitsubishi Motors Corporation (MMC) informa que foi cessada, em **30 de janeiro de 2017**, a produção destes modelos que utilizavam a bolsa do airbag do passageiro com o citado defeito.

Relativamente aos veículos em circulação, objeto desta campanha de chamamento, as ações necessárias estão detalhadas na **Newsletter 3015 (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 qualquer acidente envolvendo 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 PAJERO FULL - CRONOGRAMA OUTUBRO/17													
Meio	Formato	Mercado	Outubro							Total Bruto	Total Líquido	%	
			Q	S	S	D	S	T	Q				
			19	20	21	22	23	24	25				
RÁDIO	90"	Nacional									170.000,00	136.000,00	23%
JORNAL	1/4 DE PÁGINA E 1/3 DE PÁGINA	27 praças									414.919,92	331.935,94	56%
TV	90"	Nacional									149.850,00	119.880,00	20%
TOTAL											734.769,92	587.815,94	

Tabela 2 – Resumo plano de mídia.

Além dos anúncios mencionados 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: **02 (duas) horas**.
- 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 que se dirigir a uma das Concessionárias Mitsubishi Motors, com estimativa de adequação dos produtos em um período aproximado de um ano.



XI - Modelo do aviso de risco ao consumidor:

COMUNICADO DE RECALL

CAMPANHA DE CHAMAMENTO DOS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS PAJERO FULL DA MARCA MITSUBISHI MOTORS

São Paulo, 19 de Outubro de 2017.



A HPE Automotores do Brasil Ltda. **CONVOCA** os proprietários dos veículos Mitsubishi modelo **PAJERO FULL**, fabricados entre **janeiro de 2010 e dezembro de 2012**, com números de chassis finais não sequenciais, abaixo identificados, para agendarem a **substituição gratuita do insuflador da bolsa de airbag do passageiro**, em uma das Concessionárias Mitsubishi Motors.

Defeito: Foi detectada a possibilidade de deflagração inadequada do insuflador da bolsa de airbag do passageiro.

Risco: Durante uma colisão frontal que resulte no acionamento do airbag do passageiro, poderá ocorrer a ruptura da carcaça do insuflador da bolsa do airbag, com a projeção de fragmentos metálicos contra o passageiro e os ocupantes do veículo, podendo causar danos graves e/ou fatais ao passageiro e aos ocupantes do veículo.

Início do atendimento: 19 de outubro de 2017.

Contate a Rede de Concessionárias Mitsubishi Motors para agendar o serviço que é **GRATUITO** e o tempo estimado para a realização é de 2h (duas horas).

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 • Site: www.mitsubishi-motors.com.br.

MODELO	ANO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS COM FINAIS (ordem não sequencial)	
		DE	ATE
PAJERO FULL	2010 a 2012	AJA00123	DJA01120



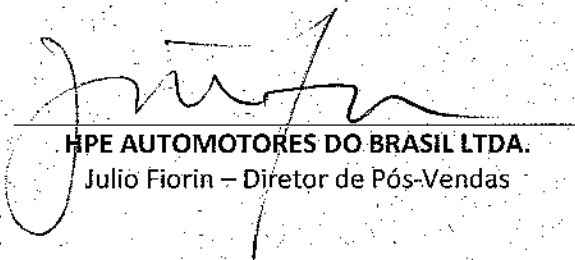
Faça revisões em seu veículo regularmente.



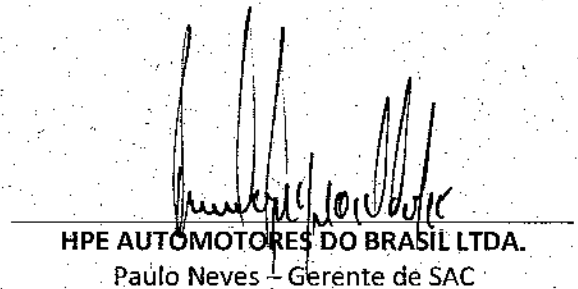
Com a certeza de que foram cumpridos, com rigor, todos os requisitos contidos no artigo 10 do Código de Defesa do Consumidor e na Portaria n.º 487, de 15.3.2012, do Ministério da Justiça, sendo o que nos cabia para o momento permanecemos à disposição deste órgão para prestar eventuais esclarecimentos 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 Mineiro Industrial de Catalão), Catalão/GO, CEP 75709-901 e/ou pelo e-mail claudimarfaria@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

