

SCDH / PROCON FORTALEZA  
PROTOCOLO  
DATA: 28 / 06 / 18  
HORA: 08 : 57  
RECEBEDOR: *[assinatura]*



São Paulo, 22 de junho de 2018.

Ao  
PROCON DO ESTADO DO CEARÁ  
Rua Major Facundo, nº 869, Centro  
Fortaleza – CE  
60025-100

*Rh - Informativa  
para providências*

A/C Sr. Secretário de Fiscalização

*Port. 29.06.18*  
Fabiana Carneiro  
Chefe de Gabinete  
PROCON FORTALEZA  
Mat: 107831-02



Assunto: **CAMPANHA DE CHAMAMENTO - RECALL**  
**VEÍCULOS AUDI MODELOS A4 AVANT 2.0; A4 SEDAN 2.0; A5 CABRIOLET 2.0; A5**  
**SPORTBACK 2.0**  
**BOMBA SUPLEMENTAR DE ARREFECIMENTO DO MOTOR**

Prezados Senhores,

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

A identificação deste fornecedor é:

**Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.**  
Av. das Nações Unidas, nº 14.261, 14º andar, Torre A  
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/MF nº 662.672.186-00.

**VEÍCULOS ENVOLVIDOS:** Audi A4 Avant 2.0; A4 Sedan 2.0; A5 Cabriolet 2.0; A5 Sportback 2.0.

**DATA INICIAL E FINAL DE FABRICAÇÃO:** 16 de fevereiro de 2012 a 21 de maio de 2014.

**QUANTIDADE DE VEÍCULOS AFETADOS:** 185 (cento e oitenta e cinco) unidades.



## INTERVALO DE SÉRIE DOS CHASSIS:

MODELO	ANO MODELO	INTERVALO DE CHASSIS (NÃO SEQUENCIAL)
A4 AVANT 2.0	2013 e 2014	WAU_8K_DA096037 a WAU_8K_EA103214
A4 SEDAN 2.0	2013 e 2014	WAU_8K_DA019141 a WAU_8K_EA159858
A5 CABRIOLET 2.0	2012 a 2014	WAU_8F_CN013184 a WAU_8F_EN000483
A5 SPORTBACK 2.0	2012 a 2014	WAU_8T_CA047289 a WAU_8T_EA075293

## DISTRIBUIÇÃO POR ESTADOS DA FEDERAÇÃO:

ESTADO	QUANTIDADE
BA	7
CE	5
DF	11
ES	7
GO	10
MG	23
MS	4
PB	3
PE	5
PR	26
RJ	2
RN	4
RS	3
SC	10
SE	1
SP	64
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

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

**COMPONENTE AFETADO:** bomba suplementar do líquido de arrefecimento do motor.

**RAZÕES TÉCNICAS:** partículas no líquido de arrefecimento provenientes de agentes externos ou penetração de umidade na eletrônica da bomba suplementar de arrefecimento do motor podem acarretar no bloqueio do componente.

**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. Não há registro de acidentes no Brasil.

A Audi do Brasil tomou conhecimento da existência de veículos afetados no mercado de consumo brasileiro em 06/06/2018.



**RISCOS:** se bloqueada ou em curto-circuito, a bomba suplementar do líquido de arrefecimento do motor pode superaquecer, com risco de incêndio no compartimento do motor, podendo ocasionar danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

**SOLUÇÃO:** substituição da bomba suplementar do líquido de arrefecimento do motor.

**DATA DE INÍCIO E FIM DA CAMPANHA:** a presente campanha terá início a partir do dia 27 de junho de 2018 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.

**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.

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 estima e consideração, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

**Flavia Cristina Auricchio Bianchi**  
Departamento Jurídico

Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.

**Patricia Leite Huamani**  
Departamento Jurídico

Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.

Meio	Formato	Medidas	JUNHO							Inserções
			Q	S	S	D	S	T	Q	
			21	22	23	24	25	26	27	
<b>Jornal</b> Nacional Folha De SP	1/4 página	3 col (14,6x cm) x 26 cm							1	1
<b>Total Jornal</b>			0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Rádio</b> Nacional BandNews	<b>Horário</b> 06h00 as 09h00	120"							1	1
<b>Total Rádio</b>			0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Televisão</b> Nacional Jornal da Record	<b>Horário</b> 21:45	90"							1	1
<b>Total TV Aberta</b>			0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total Desembolso</b>										
R\$ 419.851,56										

OK.

## PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

### Campanha de chamamento *recall*

Veículos Audi A4 Avant 2.0; A4 Sedan 2.0; A5 Cabriolet 2.0 e A5 Sportback 2.0 fabricados de 16 de fevereiro de 2012 a 21 de maio de 2014

(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 27/06/2018 e por prazo indeterminado, de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

(iii) **Duração média do atendimento**

A substituição da bomba suplementar do líquido de arrefecimento do motor tem duração estimada de uma hora e 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 27/06/2018 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 nos registros 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 da substituição depende exclusivamente do consumidor, não há como se estimar o prazo para adequação completa de todos os produtos.

## A4 Sedan 2.0, A5 Cabriolet 2.0 e A5 Sportback 2.0

A Audi do Brasil convoca os proprietários dos veículos abaixo relacionados, fabricados entre 16 de fevereiro de 2012 e 21 de maio de 2014, a contatarem uma Concessionária Audi para a substituição da bomba suplementar do líquido de arrefecimento do motor.

MODELO	ANO MODELO	INTERVALO DE CHASSIS (NÃO SEQUENCIAIS)
A4 AVANT 2.0	2013 e 2014	WAU_BK_DA096037 a WAU_BK_EA103214
A4 SEDAN 2.0	2013 e 2014	WAU_BK_DA019141 a WAU_BK_EA159858
A5 CABRIOLET 2.0	2012 a 2014	WAU_BF_CN013184 a WAU_BF_EN000483
A5 SPORTBACK 2.0	2012 a 2014	WAU_BT_CA047289 a WAU_BT_EA075293

**Data de início do atendimento:**  
Imediato.

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

**Componente afetado:**  
Bomba suplementar do líquido de arrefecimento do motor.

**Razões técnicas:**  
Partículas no líquido de arrefecimento provenientes de agentes externos ou penetração de umidade na eletrônica da bomba suplementar de arrefecimento do motor podem acarretar o bloqueio do componente.

**Riscos:**  
Se bloqueada ou em curto-circuito, a bomba suplementar do líquido de arrefecimento do motor pode superaquecer, com risco de incêndio no compartimento do motor, podendo ocasionar danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

**Solução:**  
Substituição da bomba suplementar do líquido de arrefecimento do motor.

**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.



Respeito no trânsito. Uma via de mão dupla.



94'



para devidos procedimentos  
Port. 15.05.18  
Fabiana Carneiro

Fabiana Carneiro  
Chefe de Gabinete  
PROCON FORTALEZA  
Mat: 107831-02

São Paulo, 3 de maio de 2018.

Ao  
PROCON DO ESTADO DO CEARÁ  
Rua Major Facundo, nº 869, Centro  
Fortaleza – CE  
60025-100

SCDH / PROCON FORTALEZA  
PROTOCOLO  
DATA: 15.05.18  
HORA: 10:50  
RECEBEDOR: *[Assinatura]*

A/C Sr. Secretário de Fiscalização



Assunto: **CAMPANHA DE CHAMAMENTO - RECALL**  
**VEÍCULOS AUDI MODELOS A4 SEDAN 2.0 e A4 AVANT 2.0**  
**PARA-BRISA DIANTEIRO**

Prezados Senhores,

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

A identificação deste fornecedor é:

**Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.**  
Av. das Nações Unidas, nº 14.261, 14º andar, Torre A  
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 Sedan 2.0 e A4 Avant 2.0.

**DATA INICIAL E FINAL DE FABRICAÇÃO:** 29 de agosto de 2017.

**QUANTIDADE DE VEÍCULOS AFETADOS:** 12 (doze) unidades.

*Flavia*  
*at.*



## INTERVALO DE SÉRIE DOS CHASSIS:

MODELO	ANO/MODELO	INTERVALO DE CHASSIS (não sequencial)
A4 SEDAN 2.0	2018	WAU_F4_JA051576 a WAU_F4_JA051740
A4 AVANT 2.0	2018	WAU_F4_JA051934

## DISTRIBUIÇÃO POR ESTADOS DA FEDERAÇÃO:

ESTADO	QUANTIDADE
BA	1
CE	1
MG	2
RJ	1
RN	1
RS	1
SP	5
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

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

**COMPONENTE AFETADO:** para-brisa dianteiro.

**RAZÕES TÉCNICAS:** falha na aderência da cola de fixação do para-brisa dianteiro.

**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. Não há registros de acidentes no Brasil.

A Audi do Brasil tomou conhecimento da existência de veículos afetados no mercado de consumo brasileiro em 03.04.2018.

**RISCOS:** devido à baixa aderência da cola de fixação do para-brisa dianteiro na carroceria, este pode apresentar pontos de descolamento que, em caso de acidente com acionamento do *airbag* dianteiro do passageiro, poderá comprometer o apoio da bolsa, afetando sua capacidade de absorção de impacto. Nesta situação, poderão ocorrer danos físicos ao ocupante do banco dianteiro do passageiro.

**SOLUÇÃO:** substituição do para-brisa dianteiro.

**DATA DE INÍCIO E FIM DA CAMPANHA:** a presente campanha terá início a partir do dia 7 de maio de 2018 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.

*Flavia*  
*12.*





**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.

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

Renovando votos de elevada estima e consideração, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

**Flavia Cristina Auricchio Bianchi**

Departamento Jurídico

Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.

**Patricia Leife Huamani**

Departamento Jurídico

Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.

Meio	Formato	Medidas	MAIO							Inserções	
			T	Q	Q	S	S	D	S		
			1	2	3	4	5	6	7		
<b>Jornal</b> Nacional Folha De SP	1/4 página	3 col (14,6x cm) x 26 cm							1	1	
<b>Total Jornal</b>			0	0	0	0	0	0	1	1	
<b>Rádio</b> Nacional BandNews	Horário 06h00 as 09h00	90"							1	1	
<b>Total Rádio</b>			0	0	0	0	0	0	1	1	
<b>Televisão</b> Nacional Jornal da Record	Horário 21:45	90"							1	1	
<b>Total TV Aberta</b>			0	0	0	0	0	0	1	1	
										<b>Total Desembolso</b>	
										R\$ 405.030,99	

*Flávia*  
ou.

## Comunicado de Recall. Veículos Audi modelos A4 Sedan 2.0 e A4 Avant 2.0

A Audi do Brasil convoca os proprietários dos veículos abaixo relacionados, fabricados em 29 de agosto de 2017, a contatarem uma Concessionária Audi para substituição do para-brisa dianteiro.



Modelo	Ano/Modelo	Intervalo de chassis (não sequencial)
A4 Sedan 2.0	2018	WAU.F4.JA051576 a WAU.F4.JA051740
A4 Avant 2.0	2018	WAU.F4.JA051934

**Data de início do atendimento:**  
7/5/2018.

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

**Componente afetado:**  
Para-brisa dianteiro.

**Razões técnicas:**  
Falha na aderência da cola de fixação do para-brisa dianteiro.

**Riscos:**  
Devido à baixa aderência da cola de fixação do para-brisa dianteiro na carroceria, este pode apresentar pontos de descolamento que, em caso de acidente com acionamento do airbag dianteiro do passageiro, poderá comprometer o apoio da bolsa, afetando sua capacidade de absorção do impacto. Nesta situação, poderão ocorrer danos físicos ao ocupante do banco dianteiro do passageiro.

**Solução:**  
Substituição do para-brisa dianteiro.

**Notificação:**  
O serviço é gratuito e o tempo estimado de reparo é de 5 (cinco) 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*

9x

## PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

### Campanha de chamamento *recall*

Veículos Audi A4 Sedan 2.0 e A4 Avant 2.0 fabricados em 29 de agosto de 2017

(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 07/05/2018 e por prazo indeterminado, de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

(iii) **Duração média do atendimento**

A substituição do para-brisa dianteiro dura aproximadamente 5 (cinco) 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 07/05/2018 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 nos registros 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 da substituição depende exclusivamente do consumidor, não há como se estimar o prazo para adequação completa de todos os produtos.

*Recall*  
7/5