



Sec. Executiva

Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor
(PROCON-CE / DECON)
RECEBIDO
Em, 18/07/14
Servidor Responsável

MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Matriz: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1.600, 7º e 8º andares - Vila Nova Conceição
São Paulo/SP, CEP 04543-000
Filial: Quadras 05, 07 e 07 A - Distrito Mineral Industrial de Catalão (DIMIC), Rod. BR-050 Km 283
Catalão/GO, CEP 75709-901

São Paulo, 15 de Julho de 2014.

POSTO DE ATENDIMENTO PROCON

Técnico de Defesa do Consumidor
Rua Barão de Aratanha, N° 100
CEP: 60050-070, Fortaleza/CE

Assunto: Comunicado de Recall - Campanha de Chamamento do Veículo Mitsubishi Outlander 3.0 V6 (importado), ano/modelo 2012/2013 - Inspeção e eventual substituição da caixa de transferência e substituição da mangueira da direção hidráulica.

Ilmo. Srs.,

A **MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA. (MMCB)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 54.305.743/0001-07, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1.600, 7º e 8º andares - 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) em 14 de julho de 2014 sob o número 08012.003060/2014-61, e veiculada na mídia a partir de 15 de julho de 2014, a **Campanha de Chamamento do Veículo Mitsubishi Outlander 3.0 V6 (importado), ano/modelo 2012/2013**, conforme documentação anexada.

Mais informações poderão ser obtidas gratuitamente, por meio do SAC - 0800 702 0404, de segunda a sexta das 8h às 18h, email: sac@mmcb.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 Sr. Érico Toledo, Gerente de Serviços da MMCB, nas Quadras 5, 7 e 7A do DIMIC (Distrito Mineral Industrial de Catalão), Catalão/GO, 75709-901 e/ou pelo e-mail ericotoledo@mmcb.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,

MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

28.07.2014
Denise Aparecida de O. Torres
SECRETARIA EXECUTIVA
IDENT 20101007409-PROCON-CE



Impresso em
el reciclado



MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.500, 7ª e 8ª andares
Via Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000
Tel.: +55-11-5604-2700 Fax: +55-11-3521-3611
www.mitsubishimotors.com.br

São Paulo, 14 de julho de 2014.

Ao
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
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. Sr. Dr. Amaury Martins de Oliva - Diretor do DPDC
Ilma. Sra. Dra. Juliana Pereira da Silva - Secretária Nacional do Consumidor

REF.: **PROCESSO DE CHAMAMENTO (RECALL)**
INSPEÇÃO E EVENTUAL SUBSTITUIÇÃO DA CAIXA DE TRANSFERÊNCIA E
SUBSTITUIÇÃO DA MANGUEIRA DA DIREÇÃO HIDRÁULICA
VEÍCULOS OUTLANDER 3.0 V6 (IMPORTADOS) – ANO/MODELO 2012/2013

Ilustríssimos Srs.,

A **MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA. (MMCB)**, 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 empresa japonesa Mitsubishi Motors Corporation, neste ato legalmente representada, 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 Vossa Senhoria, informar que foi constatada, nos veículos Mitsubishi **OUTLANDER 3.0 V6**, importados, a existência de defeito, que apresenta risco à segurança dos consumidores.

I - Identificação do fornecedor do produto ou serviço:

a) razão social: **MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.**

b) nome de fantasia: **MITSUBISHI MOTORS**

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



Impresso em
papel reciclado





MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.500, 7º e 8º andares
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000
Tel.: +55 11 5694-2700 Fax: +55 11 5521-3611
www.mitsubishi-motors.com.br

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; e, **vii)** a participação em outras sociedades. **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, 1600, 6º, 7º e 8º andares - Vila Nova Conceição, CEP 04543-000, São Paulo/SP.**

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

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

(i) 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 Presidente;

(ii) Fabio Prada Ferreira, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da CI/RG nº 19.538.271-7 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 157.568.948-02, Diretor Administrativo-Financeiro;

(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 Comercial; e,

(iv) Ricardo José Tangary Ferraz de Camargo, brasileiro, casado, engenheiro mecânico, portador da CI/RG nº 4.641.269 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 640.859.968-00, Diretor Industrial.

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

a) marca: **MITSUBISHI MOTORS**

b) modelo: **OUTLANDER 3.0 V6 (importado)**

c) lote: **Não se aplica**

d) série: **Não se aplica**

e) chassi: **não sequenciais entre os números CU001841 a CU002699 e DU000201 a DU000897 (lista conforme Anexo I)**

f) data inicial e final de fabricação: **Janeiro de 2012 a Julho de 2013**

g) foto:



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 1491 - mil, quatrocentos e noventa e uma unidades do veículo modelo **OUTLANDER 3.0 V6** colocados no mercado de consumo não apresentaram a conformidade necessária no processo de produção da carcaça da caixa de transferência, permitindo o deslocamento do vedador de óleo e vazamento do fluido da transmissão automática para a caixa de transferência (doravante Falha 1).

A MMC Japão informou a MMCB sobre a Falha 1 em 04 de julho de 2014.

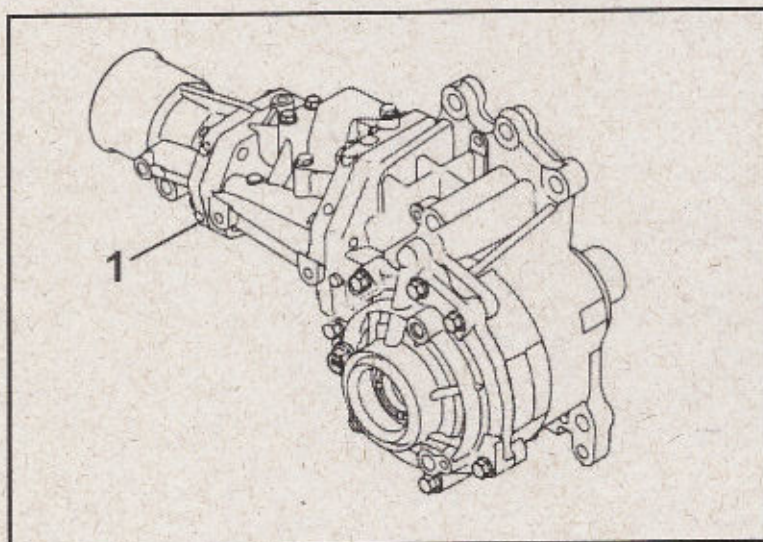


Figura 1 – Caixa de Transferência.

Dentro deste total de 1491 unidades que apresentaram a falha 1 acima descrita, 388 - trezentas e oitenta e oito unidades não apresentaram também, a conformidade necessária no processo de montagem do tubo de pressão de óleo da direção hidráulica, podendo o mesmo interferir com a carcaça da transmissão automática e furar (doravante Falha 2).

A MMC Japão informou a MMCB sobre a Falha 2 em 04 de julho de 2014.

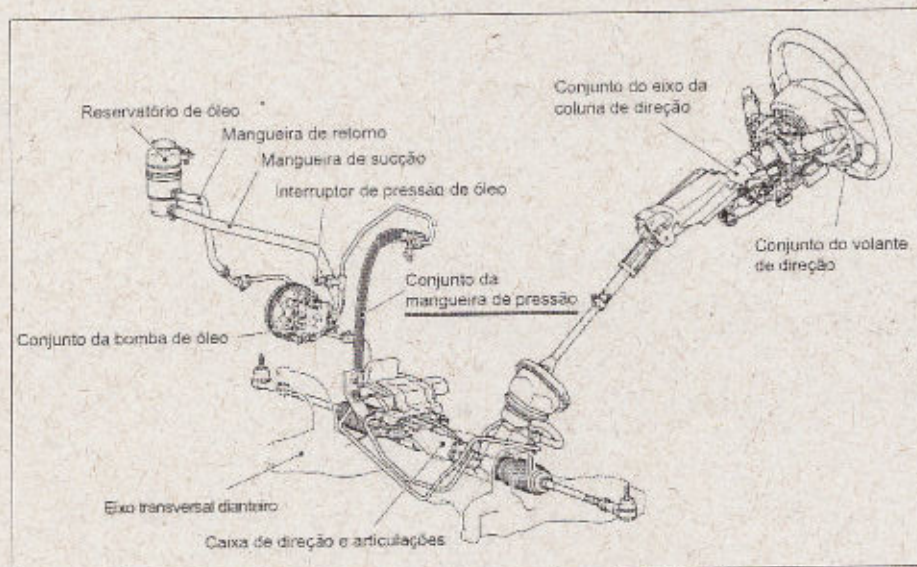


Figura 2 – Tubo de pressão da direção hidráulica.

IV - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações;

Falha 1: O fluido da transmissão automática pode vazar completamente para a caixa de transferência, baixar a pressão do sistema, causar falha na mudança de marchas, acender a luz de anomalias no painel e no pior cenário o veículo pode parar involuntariamente possibilitando o risco de colisão, podendo gerar danos físicos e/ou materiais aos ocupantes e/ou terceiros.

Falha 2: Foi verificada ainda a possibilidade de o tubo de pressão de óleo da direção hidráulica furar e o óleo vazar completamente, podendo ocorrer um aumento no esforço sobre a direção pelo condutor, prejudicando a dirigibilidade do veículo e possibilitando o risco de colisão, podendo gerar danos físicos e/ou materiais aos ocupantes e/ou terceiros.

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

A MMC identificou um total de 1491 - um mil, quatrocentos e noventa e uma unidades do veículo modelo **OUTLANDER 3.0 V6** colocados no mercado de consumo brasileiro que podem apresentar a Falha 1, sendo que, destas 1491 unidades, 388 unidades apresentam também a Falha 2.

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



MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.600, 7º e 8º andares
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP: 04543-000
Tel.: +55-11-5580-2700 Fax: +55-11-5521-3611
www.mitsubishimotors.com.br

UF	Qtde	UF	Qtde
AC	1	PA	5
AL	4	PB	4
AM	7	PE	10
BA	18	PI	2
CE	8	PR	100
DF	28	RJ	157
ES	18	RN	5
GO	22	RS	98
MA	3	SC	70
MG	105	SE	3
MS	7	SP	800
MT	13	TO	3
Total		1491	

Tabela 1 – Total de veículos com a Falha 1 - caixa de transferência.

UF	Qtde	UF	Qtde
BA	3	PR	26
DF	4	RJ	44
ES	7	RN	2
GO	2	RS	33
MG	20	SC	23
MS	1	SE	1
MT	4	SP	216
PB	2		
Total		388	

Tabela 2 – Total de veículos contidos na tabela 1 que apresentam também a Falha 2- tubo de pressão de óleo da direção.

VI - Indicação das providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco;

Em relação aos veículos modelo OUTLANDER 3.0 V6 a MMC informou que foi cessada a produção deste modelo em julho de 2013.

Relativamente aos veículos em circulação, objeto desta campanha de chamamento, as ações corretivas estão detalhadas na News Letter 2453 (Anexo II), que é o meio de comunicação oficial entre a MMCB e suas Concessionárias, na qual são fornecidas todas as instruções quanto ao procedimento de verificação e reparo das falhas, gratuitamente, em qualquer uma das concessionárias da rede Mitsubishi Motors existentes no Brasil, à escolha do consumidor.

Não obstante a referida Newsletter dispor detalhadamente acerca do procedimento necessário



Impresso em
papel reciclado.





MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.600, 7º e 8º andares
Via Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000
Tel: +55-11-5684-2700 Fax: +55-11-3521-3611
www.mitsubishimotors.com.br

para a verificação e correção (se necessário) das falhas por parte das Concessionárias da rede Mitsubishi Motors, a MNCB mantém 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 MNCB não tem conhecimento da ocorrência de acidentes envolvendo os defeitos e os veículos objetos 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.

CRONOGRAMA DE MÍDIA						
Meio	Formato	Mercado	JULHO			
			T	Q	Q	
			15	16	17	Total Líquido
RÁDIO	90"	Nacional				181.066,75
JORNAL	3 COL X 15 CM	Diversos				186.387,95
TV	90"	Nacional				67.800,96
TOTAL						435.255,66

Além dos anúncios acima, a MNCB enviará aos seus clientes uma comunicação via mala-direta, e-mail e contato telefônico e também disponibilizará informações sobre esta campanha em seu website e nas suas páginas nas mídias sociais.

X - Plano de atendimento ao consumidor

- I - formas de atendimento disponíveis ao consumidor: Atendimento presencial nas Concessionárias Mitsubishi Motors, via telefone através do SAC e via internet;
- II - locais e horários de atendimento: Na rede de Concessionárias Mitsubishi Motors em horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta;
- III - duração média do atendimento: 2 (duas) horas;
- IV - plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os





MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.503, 7ª e 8ª andares
Vila Nova Condição, São Paulo/SP, CEP 04543-000
Tel.: +55-11-5624-2700 Fax: +55-11-5521-3611
www.mitsubishimotors.com.br

produtos ou serviços afetados: Chamamento aos consumidores para a realização do reparo, através da mídia (tv, rádio, jornais, website e redes sociais), envio de mala direta a cada um dos proprietários dos veículos objeto desta campanha 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 OUTLANDER 3.0 V6 DA MARCA MITSUBISHI MOTORS

São Paulo, 15 de julho de 2014.



A MMC Automotores do Brasil Ltda. (Mitsubishi Motors) **CONVOCA** os proprietários dos veículos **OUTLANDER 3.0 V6** fabricados entre janeiro de 2012 e julho de 2013 a entrarem em contato com a Rede de Concessionárias Mitsubishi Motors a partir de **16 de julho de 2014**.

Veículos com números de chassi não sequenciais compreendidos de CU001841 a CU002699 e DU000201 a DU000897 devem passar por verificação e eventual substituição da caixa de transferência. Já os veículos com números de chassi não sequenciais compreendidos entre DU000508 a DU000897 devem, também, ter substituído o tubo de pressão da direção hidráulica.

Foi detectada a possibilidade de vazamento de fluido da transmissão automática pela caixa de transferência, o que poderá causar a parada involuntária do veículo (falha 1). Também foi detectada a possibilidade de vazamento de óleo de direção hidráulica pelo tubo de pressão, podendo ocorrer um aumento no esforço sobre a direção pelo condutor dificultando a dirigibilidade do veículo (falha 2).

Nessas duas condições poderão ocorrer acidentes, com risco de colisão, podendo gerar danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou terceiros.

Contate a Rede de Concessionárias Mitsubishi Motors para agendamento da verificação e eventual substituição da caixa de transferência e substituição do tubo de pressão da direção hidráulica. O serviço é **GRATUITO** e o tempo estimado para a realização é de 2 horas. Informações para contato e locais de atendimento ao consumidor:

Rede de Concessionárias Mitsubishi Motors • SAC pelo telefone 0800 702 0404 (de segunda a sexta das 8h às 18h) • E-mail: sac@mmcb.com.br • Website: www.mitsubishimotors.com.br

Modelo	Ano/Modelo	Ocorrência	Chassis com os finais: (ordem não sequencial.)
OUTLANDER	2012 - 2013	Falha 1	CU001841 a CU002699 DU000201 a DU000897
		Falha 2	DU000508 a DU000897



Respeite os limites de velocidade.



É possível um
papel reciclaado.





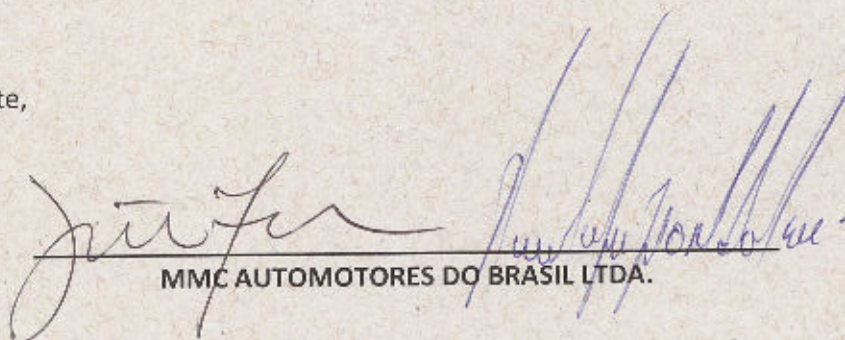
MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 1.600, 7º e 8º andares
Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-000
Tel.: +55-11-5634-2700 Fax: +55-11-5321-3611
www.mitsubishi-motors.com.br

Solicitamos, por gentileza, que toda e qualquer comunicação, aviso, notificação ou intimação relativas ao presente processo deverão ser encaminhados aos cuidados do Sr. Érico Toledo, gerente de Assistência Técnica da MMCB, nas Quadras 5, 7 e 7A do DIMIC (Distrito Mineral Industrial de Catalão), Catalão/GO, 75709-901 e/ou pelo e-mail ericotoledo@mmcb.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,



MMC AUTOMOTORES DO BRASIL LTDA.



Impresso em
papel reciclado



Informações de Garantia:

Veículos Envolvidos na **Substituição de Mangueira e Inspeção da Caixa de Transferência**, se necessário realizar a troca da Caixa.

Ilha Envolvida	Descrição MO	Código MO	Valor MO	Total	Peças Aplicadas - PN	Qt
388 Veículos	Subst. Mangueira & Insp. Caixa Transferência	R3024950	R\$ 90,00	R\$ 90,00	CAIXA TRANSF 3200A158RB	0
					TUBO KIT 4455A629RB	1
	Subst. Mangueira & Subst. Caixa Transferência	R3024960	R\$ 190,00	R\$ 190,00	TUBO KIT 4455A629RB	1
					CAIXA TRANSF 3200A158RB	1
				REPARO KIT 3200A242RB	1	

Ilha Envolvida na **Inspeção da Caixa de Transferência**, se necessário realizar a troca da Caixa, entrar em contato com Depto de Garantia.

Ilha Envolvida	Descrição MO	Código MO	Valor MO	Total	Peças Aplicadas - PN	Qt
1103 Veículos	Inspeção da Caixa Transferência	R3024810	R\$ 13,00	R\$ 13,00	CAIXA TRANSF 3200A158RB	0
	Substituição da Caixa Transferência	R3024820	R\$ 150,00	R\$ 150,00	CAIXA TRANSF 3200A158RB	1
					REPARO KIT 3200A242RB	1

Observações:

1) No processo de Garantia é obrigatório na aba "Anexos", incluir a foto da Marca de Identificação * ilustração do Datador no procedimento 2.

2) As Caixas de Transferências substituídas devem permanecer na concessionária até uma visita de um Consultor/Auditor MNCB para realizar o descarte.

3) Os custos de fluídos/ óleos utilizados nas substituições de Mangueira e Caixa de Transferência estão inclusos no custo da MO e portanto, não devem ser cobrados na SG.

*O Fluido da transmissão automática ATF-J3 será enviado sem custo para concessionária.

4) Lembrando que a OS de entrada e saída deve conter a assinatura do cliente e a data.

Em caso de dúvidas, entrar em contato com Sr.Armando Saeki No e-mail armandosaeki@mmcb.com.br ou pelo telefone : 64-34118482 ou 8484.

Caixa de Transferência.

Reclamação: Vazamento Caixa de transferência.

Diagnóstico: Vazamento de fluido da transmissão pela caixa de transferência.

Reparo: Inspeção e se necessário substituição.

Grupo: Cambio e Transmissão.

Subgrupo: Transmissão

Componente: Caixa de Transferência.

Falha: Vazamento

Tubo de pressão de óleo da direção hidráulica.

Reclamação: Vazamento de óleo da direção hidráulica.

Diagnóstico: Vazamento de óleo da direção pela tubulação de pressão.

Reparo: Substituir tubulação da direção hidráulica.

Grupo: Direção, Rodas, Suspensão e Freios.

Subgrupo: Transmissão

Componente: Caixa de Transferência.

Falha: Vazamento.

JMYXLCW6WCU002206	JMYXLCW6WCU002618	JMYXLCW6WDU000525
JMYXLCW6WCU002207	JMYXLCW6WCU002619	JMYXLCW6WDU000526
JMYXLCW6WCU002208	JMYXLCW6WCU002620	JMYXLCW6WDU000527
JMYXLCW6WCU002209	JMYXLCW6WCU002621	JMYXLCW6WDU000528
JMYXLCW6WCU002210	JMYXLCW6WCU002622	JMYXLCW6WDU000529
JMYXLCW6WCU002211	JMYXLCW6WCU002623	JMYXLCW6WDU000530
JMYXLCW6WCU002212	JMYXLCW6WCU002624	JMYXLCW6WDU000531
JMYXLCW6WCU002213	JMYXLCW6WCU002625	JMYXLCW6WDU000532
JMYXLCW6WCU002214	JMYXLCW6WCU002626	JMYXLCW6WDU000533
JMYXLCW6WCU002215	JMYXLCW6WCU002627	JMYXLCW6WDU000534
JMYXLCW6WCU002216	JMYXLCW6WCU002628	JMYXLCW6WDU000535
JMYXLCW6WCU002217	JMYXLCW6WCU002629	JMYXLCW6WDU000536
JMYXLCW6WCU002218	JMYXLCW6WCU002630	JMYXLCW6WDU000537
JMYXLCW6WCU002219	JMYXLCW6WCU002631	JMYXLCW6WDU000538
JMYXLCW6WCU002220	JMYXLCW6WCU002632	JMYXLCW6WDU000539
JMYXLCW6WCU002221	JMYXLCW6WCU002633	JMYXLCW6WDU000540
JMYXLCW6WCU002222	JMYXLCW6WCU002634	JMYXLCW6WDU000541
JMYXLCW6WCU002223	JMYXLCW6WCU002635	JMYXLCW6WDU000542
JMYXLCW6WCU002224	JMYXLCW6WCU002636	JMYXLCW6WDU000543
JMYXLCW6WCU002225	JMYXLCW6WCU002637	JMYXLCW6WDU000544
JMYXLCW6WCU002226	JMYXLCW6WCU002638	JMYXLCW6WDU000545
JMYXLCW6WCU002227	JMYXLCW6WCU002639	JMYXLCW6WDU000546