



PROCON - SC
Requerente: 01.05.21
Processo nº: 02079
Setor:
 Arquivar Divulgar
 Cumprimentar Anexo ao Processo
Responsável:

VOLVO CAR BRASIL
Rua Surubim, nº 577, conjuntos 101, 102 e 103
CEP 04571-050 – São Paulo – SP – Brasil
Telefone: (011) 2348-6666
www.volvocars.com.br

São Paulo, 03 de Maio de 2021.

Ao

DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SC

Rua Victor Meirelles, nº 53, Centro

Florianópolis - SC

CEP: 88010 - 440

REF.: CAMPANHA DE RECALL - VOLVO XC90 Excellence - ANO 2017 a 2020

Prezados Senhores,

Para os fins e efeitos do artigo 10, §1º, da Lei nº 8.078/90, artigo 13, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, bem como em cumprimento a Portaria nº 618/2019, servimo-nos da presente para informá-los que a **VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.** (“Volvo Car”) decidiu dar início a campanha de *recall* para atualizar o software do *display* do controle elétrico do banco traseiro dos veículos Volvo XC90 Excellence, ano/modelo 2017 a 2020, pois foi detectado que, caso haja a presença de líquido na superfície do *display* do referido controle pode ocorrer uma falsa detecção de acionamento "constante" do equipamento, e, dessa forma, os ocupantes dos bancos traseiros poderão sofrer danos físicos em razão de eventual impacto com os bancos dianteiros dos veículos.



XC90

A lista com todos os números de chassi envolvidos na presente campanha encontra-se no **Anexo I** deste documento e abaixo seguem demais informações pertinentes.

I) Identificação do fornecedor

Razão Social: Volvo Car Brasil Importação e Comércio de Veículos Ltda.

Endereço da sede: Rua Surubim, 577, 10º andar, cj. 101, 102 e 103, São Paulo/SP, CEP: 04571-050.

CNPJ/MF: 10.918.425/0001-38.

Telefone: (11) 2348-6666.

Endereço eletrônico: www.volvocars.com.br.

Objeto social: (a) importação, exportação e comércio de veículos automotores, máquinas e ferramentas, peças, componentes, acessórios, implementos e equipamentos, produtos eletrônicos e outros componentes automotivos em geral; (b) prestação de serviços relacionados com as suas atividades operacionais; (c) comercialização de óleos lubrificantes e graxas; (d) comercialização de materiais promocionais da marca Volvo; e (e) participação em outras sociedades, na qualidade de sócia e/ou acionista.

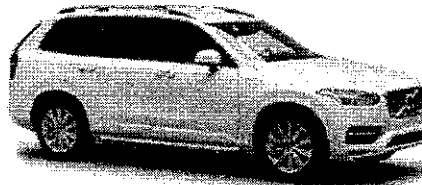


Administrador responsável: Gerente Pós-Vendas, Sr. Eduardo Issamu Oshima, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade RG nº 6.125.990-2 (SSP/SP), inscrito no CPF/MF sob o nº 034.090.339-20, com escritório na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Surubim, 577, 10º andar, conjuntos 101, 102 e 103, CEP 04571-050.

II) Descrição pormenorizada do produto, contendo as informações necessárias à sua identificação

VEÍCULO	DATA/PERÍODO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS ENVOLVIDOS
Volvo XC90 Excellence	16/10/2016 a 21/08/2019	YV1LTBACDH1134692 a YV1LTBACDL1552424

*Lista completa constante no Anexo I.



XC90

III) Descrição pormenorizada do defeito detectado, acompanhada das informações técnicas que esclareçam os fatos

Foi detectado que, caso haja a presença de líquido na superfície do *display* do referido controle pode ocorrer uma falsa detecção de acionamento "constante" do equipamento, e, dessa forma, os ocupantes dos bancos traseiros poderão sofrer danos físicos em razão de eventual impacto com os bancos dianteiros dos veículos.

Este fato foi constatado e considerado crítico pela Volvo Car Corporation (Suécia) em 14 de Abril de 2021, por meio de relatórios de campo. A decisão em lançar a campanha de *recall* foi tomada em 28 de Abril de 2021. O aviso de recall foi informado à Volvo Car Brasil pela Volvo Car Corporation em **29 de Abril de 2021**.

IV) Descrição dos riscos e suas implicações

Em razão da falha acima descrita, caso haja a presença de líquido na superfície do *display* do referido controle pode ocorrer uma falsa detecção de acionamento "constante" do equipamento, e, dessa forma, os ocupantes dos bancos traseiros poderão sofrer danos físicos em razão de eventual impacto com os bancos dianteiros dos veículos.

Salienta-se que até a presente data, não há qualquer relato sobre a ocorrência de acidentes em decorrência de defeito verificado no componente indicado acima.



V) Quantidade de veículos afetados

Em relação ao *recall* referido acima, envolvendo os veículos Volvo XC90 Excellence ano/modelo 2017 a 2020 comercializados no Brasil, constatou-se que 25 (vinte e cinco) unidades possuem a falha descrita.

VI) Distribuição dos veículos por Estado

Baseados no cadastro de primeiros proprietários da Volvo, os veículos estão distribuídos conforme a tabela abaixo.

UF	Quantidade
SP	11
SC	4
ES	2
MS	2
RS	2
AM	1
CE	1
DF	1
RJ	1
Total	25

VII) Medidas adotadas para resolver o defeito e sanar o risco

Com o intuito de solucionar o defeito e afastar os riscos dele decorrentes, será feita a atualização do software do *display* do controle elétrico dos bancos traseiros.

VIII) Anexos

Constam como anexos ao presente documento:

Anexo I – chassis relacionados a esta campanha de *recall*.

Anexo II – plano de mídia.

Anexo III – plano de atendimento ao consumidor.

Anexo IV – modelo do aviso de risco ao consumidor.

Anexo V – aviso da matriz

IX) Outras informações

A campanha de serviço terá início na segunda semana de **Julho de 2021**, quando a Rede de Concessionárias Volvo estará preparada para atender aos veículos objetos da presente campanha de *recall*.




VOLVO CAR BRASIL
Rua Surubim, nº 577, conjuntos 101, 102 e 103
CEP 04571-050 – São Paulo – SP – Brasil
Telefone: (011) 2348-6666
www.volvocars.com.br

Para informações adicionais entre em contato com a Rede de Concessionárias Volvo ou Central de Atendimento Volvo pelo telefone 0800 707 7590 (das 6 às 23 horas, 7 dias por semana) ou e-mail sac.volvocars@volvocars.com.

Correspondência de idêntico teor também será encaminhada, nesta data, à **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – “SENACON”** e ao **DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO – “DENATRAN”**.

Sendo o que tínhamos para o momento, renovamos nossos protestos de elevado apreço e consideração e colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,


Eduardo Oshima (May 3, 2021 22:57 ADT)

VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.

Por: Eduardo Issamu Oshima

Cargo: Gerente Pós-Vendas

ANEXO I (VEÍCULOS ENVOLVIDOS)

YV1LTBACDH1134692
YV1LTBACDH1135060
YV1LTBACDH1135065
YV1LTBACDH1135076
YV1LTBACDH1135081
YV1LTBACDH1135337
YV1LTBACDH1135359
YV1LTBACDH1135363
YV1LTBACDH1135370
YV1LTBACDH1135455
YV1LTBACDH1165539
YV1LTBACDH1171403
YV1LTBACDH1171615
YV1LTBACDJ1198980
YV1LTBACDJ1212574
YV1LTBACDJ1332220
YV1LTBACDJ1367480
YV1LTBACDK1467160
YV1LTBACDK1469077
YV1LTBACDK1470011
YV1LTBACDK1506338
YV1LTBACDK1506424
YV1LTBACDL1551414
YV1LTBACDL1551476
YV1LTBACDL1552424



VOLVO CAR BRASIL
Rua Surubim, nº 577, conjuntos 101, 102 e 103
CEP 04571-050 – São Paulo – SP – Brasil
Telefone: (011) 2348-6666
www.volvocars.com.br

ANEXO II – Plano de Mídia

Plano de Mídia – Campanha de Recall R-10093

Objetivo: gerar conhecimento da campanha de Recall

Meio/veículo: Mídia programática com acordo de exibição em portais de conteúdo qualificado - abaixo:

Globo.com

MSN

Yahoo

Valor Econômico

Exame

Quatro Rodas

Auto Esporte

Outlook

Entre outros

Formato da peça de comunicação: Vídeo com cartela de texto e locução

Modelo de compra e KPI: Por número visualizações concluídas (CPCV)

Resultado Projetado: 1.780.628 de impressões e 712.251 views

Investimento Planejado: R\$ 100.000,00

Período de veiculação: 11/05 a 24/05/2021

ANEXO III

PLANO DE ATENDIMENTO DE *RECALL* VEÍCULOS DA MARCA VOLVO – MODELOS XC90 Excellence ano/modelo 2017 a 2020

I - FORMA DE ATENDIMENTO DISPONÍVEL AO CONSUMIDOR

O atendimento dos veículos Volvo, sujeitos à presente campanha de *recall*, poderá ser realizado em qualquer Concessionária Volvo, mediante agendamento prévio.

Para agendar o atendimento, acima mencionado, o cliente deve entrar em contato com a Rede de Concessionárias Volvo ou Central de Atendimento Volvo pelo telefone 0800 707 7590 (das 6 às 23 horas, 7 dias por semana).

II - LOCAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

O atendimento será realizado nas Concessionárias Volvo das 08:00 às 18:00 horas, sujeito a agendamento prévio. A localização e o contato de referidas concessionárias podem ser obtidos no site www.volvocars.com.br.

III - DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

O tempo estimado para a atualização do software do display do controle elétrico dos bancos traseiros dos veículos envolvidos neste recall é de 30 (trinta) minutos.

IV - PLANO DE CONTINGÊNCIA E ESTIMATIVA DE PRAZO PARA ADEQUAÇÃO COMPLETA DE TODOS OS PRODUTOS AFETADOS

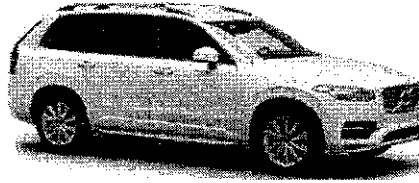
A Volvo elaborou um plano de contingência para atender o *recall* da forma mais rápida e eficiente, por meio de anúncio da campanha em mídias digitais e contato por telefone junto aos proprietários dos veículos Volvo, que são partes da presente campanha de *recall*.

A Volvo estima que a conclusão da campanha dar-se-á após 1 (um) ano da data de lançamento, mas ressaltamos que o atendimento depende do comparecimento dos consumidores.

ANEXO IV (AVISO DE RISCO)

COMUNICADO DE RECALL

VEÍCULOS DA MARCA VOLVO – MODELO XC90 Excellence ano modelo 2017 a 2020



XC90

VEÍCULO	DATA/PERÍODO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS ENVOLVIDOS
Volvo XC90 Excellence	16/10/2016 a 21/08/2019	YV1LTBACDH1134692 a YV1LTBACDL1552424

A Volvo Car Brasil Importação e Comércio de Veículos Ltda. convoca os proprietários dos veículos da marca Volvo, modelo XC90 Excellence ano/modelo 2017 a 2020, acima referidos, para comparecerem a uma Concessionária Volvo, a fim de que seja realizada, de forma gratuita, atualização do software do display do controle elétrico dos bancos traseiros dos veículos envolvidos neste recall.

Defeito: Foi detectado que, caso haja a presença de líquido na superfície do display do referido controle pode ocorrer uma falsa detecção de acionamento "constante" do equipamento, e, dessa forma, os ocupantes dos bancos traseiros poderão sofrer danos físicos em razão de eventual impacto com os bancos dianteiros dos veículos.

Riscos e implicações: Em razão da falha acima descrita, caso haja a presença de líquido na superfície do display do referido controle pode ocorrer uma falsa detecção de acionamento "constante" do equipamento, e, dessa forma, os ocupantes dos bancos traseiros poderão sofrer danos físicos em razão de eventual impacto com os bancos dianteiros dos veículos.

Início do atendimento: Segunda semana de Julho de 2021

Medidas preventivas e corretivas: será feita a atualização do software do display do controle elétrico dos bancos traseiros dos veículos envolvidos neste recall.

Locais de atendimento e duração do mesmo: O atendimento para correção do defeito acima referido será realizado na Rede de Concessionárias Volvo, mediante agendamento, sendo a duração do mesmo de 30 (trinta) minutos.

Contato: Rede de Concessionárias Volvo ou Central de Atendimento Volvo - telefone 0800 707 7590 (de segunda à sexta-feira das 6 às 23 horas) ou e-mail sac.volvocars@volvocars.com.

Visando resguardar a segurança e a satisfação de seus clientes, a Volvo Car Brasil destaca a importância do pronto atendimento a esta convocação.

VOLVO CAR BRASIL
www.volvocars.com.br

ANEXO V (AVISO MATRIZ)

V O L V O

CONFIDENTIAL

FOR INTERNAL USE

Extended Field Action Launch Information

GLOBAL INFORMATION

Description

EFALI – Extended Field Action Launch Information shall be used as an information material in order to notify local authorities and to give the sales company the necessary information to support the launch of the Field Service Action (FSA).

Vehicle Manufacturers name
Volvo Car Corporation
Gothenburg, Sweden

Subject
Field Action number(s):
Field Action type:

Control Panel Safety Notice
R10093
Recall

Type of action

- Safety Customer Satisfaction
 Non-Compliance Emission

Explanation of chosen reporting category:

Unreasonable risk towards motor vehicle safety.

Identification of cars/parts involved world-wide:

The vehicles involved in this field service action are certain Volvo XC90 and S90L Excellence MY 2016-2020.

The inclusive dates of chassis and VIN ranges that are listed in the chart below; please note that the Chassis/VIN ranges and production dates reflect global production and not only vehicles available for sale in a specific country.

Identification of vehicles

Model	MY	No.	Production dates	Chassis range
S90L	2016-2020	134	2016-11-07 / 2020-04-06	0015022 – 0175391
XC90	2016-2020	1017	2016-02-26 / 2020-05-18	0000700 - 0621884

Model	VIN Range start	VIN Range stop
S90L	LVYPDBAA7JP015022	LVYPTBR0DLP175391
XC90	YVILFBAD5G1000700	YVILTBMRMDL1621884

Determination of chassis and VIN ranges

Start break point **End break point**
 Start of production. End of production.

Other limiting variant/market factors (+ any reason for not involving cars outside limitation)

Only concern vehicles XC90 and S90L Excellence, 4-seater car equipped with a rear seat control display.

CONFIDENTIAL

FOR INTERNAL USE

Extended Field Action Launch Information

GLOBAL INFORMATION

Estimated percentage of involved cars
that contain the subject condition:
100%

Estimated failure frequency (per age or
mileage):
Unknown

Manufacturer's name of Affected Component and Country of Origin

Volvo Car Corporation

Country: Sweden

Address: Gunnar Engellaus Väg 8

City: Gothenburg Zip: 418 78

Company Contact: Jean Martinsson

Position: Head of Product Compliance Office

Email: jean.martinsson@volvocars.com

Phone: +46733330666

Description of the deviation

Liquid/droplets on the rear seat control display maintain the signal to the display and perceived by the system as a "constant" touch.

Design error Manufacturing error

Description of Root cause / Cause of defect

(Rear seat control display has capacitive touch): The presence of liquid on the surface of the control display may result in a false detection of "constant" touch, due to the capacitive nature of the touch-sensing mechanism.

Capacitive touch sensing is based on a local measurement of capacitance at the display surface. When a wet human finger, or a specific amount of liquid in the form of droplets or splash of liquid, is in contact with this surface, the local capacitance changes and is thus detected as a touch signal throughout the duration of the presence of the finger or the liquid.

Liquid or droplets present on control display may result in that the selected operation for front seat is engaged until end position.

Manufacturer's responsibility

Description of condition and customer symptom(s)

Liquid or droplets present on the rear seat control display may result in that the selected operation for front passenger seat is engaged until end position.

It may not be possible to re-engage the control display by using the display if liquid is still present. Operation may be revoked from front seat control.

CONFIDENTIAL

FOR INTERNAL USE

Extended Field Action Launch Information

GLOBAL INFORMATION

The only way for a customer to get the problem with "constant" touch is to get liquid or droplets on the rear seat controls for front passenger seat (see picture below) and at the same time try to maneuver the front passenger seat.



In a worst-case scenario this may, for the rear seat passenger, trapping and/or injuries before the front seat stops or when it comes to its end position.

Volvo Cars centrally has not received any reports alleging injuries, fatalities, or crashes related to this condition.

Chronology of Events

A. Condition considered as Critical by CCMT*	2021-04-14
B. Field Action decision confirmed by Volvo Car Corporation	2021-04-28
C. Condition detected by? (market VR**, internal, inspection, testing)	Market
D. Number of VR with the condition, reported to Volvo Cars from NSC?	1
E. Total number of cars included in VRs concerning the condition?	1
F. Implementation date	2021-04-29

*Critical Concern Management Team, ** vehicle reports

Program for Remedy of Defect

To remedy the concerned vehicles Volvo Cars needs to update the software for the rear seat control display.

Volvo Cars is now preparing a software update for all concerned vehicles and the customer will be notified when this is available. This software is expected to be available at the end of quarter 2, 2021.

This will remove the possibility for "long activation of rear seat display touch buttons" by updating the software in the control display.

Determination

Volvo Cars has voluntarily decided to download new software for concerned vehicles according to this FSA.

Deviating part

Possibility for "long activation of rear seat display touch buttons"

Improved part

New setting: Maximum activation time around 2 seconds.

CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE

Extended Field Action Launch Information

GLOBAL INFORMATION

Concerned countries and vehicles



Enclosed picture(s)

