**PROCON-PR**
*Defesa do Consumidor*



## Solicitação de Informação Cadastral

Protocolo nº: 17027/2019

Data Atendimento: 29/11/2019 12:11:13

Forma Atendimento: Pessoal

Tipo Atendimento: Solicitação de Informação Cadastral

Situação: Arquivado

Arquivamento: ATENDIDO / FORNECIDO

**Consumidor**
VOLVO CAR BRASIL IMP. E COM. DE VEÍCULOS LTDA
, -
- SAO PAULO - SP
Fone res.: Fone com.:
e-mail:

**Documentos apresentados**
CAMPANHA DE RECALL- VOLVO XC90 - ANO 2016 A 2019

**Ocorrência**
VOLVO- XC90

**Técnico Responsável:** Sabrina Araujo

Voltar

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, 21 de Outubro de 2019.

Ao
**COORDENADORIA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/PR**
Rua Presidente Faria, n° 431, Edifício Francisco Braz, Centro
Curitiba-PR
CEP: 80020-290

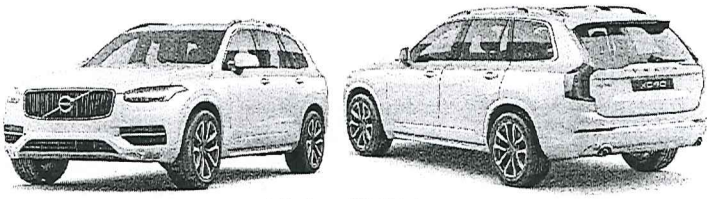
PROTOCOLO

**REF.: CAMPANHA DE *RECALL* - VOLVO XC90 - ANO 2016 a 2017**

Prezados Senhores,

Para os fins e efeitos do artigo 10, §1° 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 à segunda fase da campanha de *recall* para substituição da válvula EGR e atualização do software de gerenciamento do motor dos veículos Volvo XC90, ano/modelo 2016 a 2017, pois foi detectado que em algumas condições específicas de temperatura/clima (baixas temperaturas) e qualidade do combustível (diesel de baixa qualidade), tanto o software de gerenciamento do motor quanto a válvula EGR que equipam os veículos envolvidos na campanha podem não ser resistentes o suficiente, o que poderá levar a um aumento do nível de fuligem do motor, acarretando falhas em seu funcionamento, inclusive perda de potência, bem como ao acionamento da luz de gerenciamento do motor no painel. Além disso, em condições extremas, o coletor de admissão do motor, que é de plástico, poderá se deformar, fato que, na pior hipótese, poderá ocasionar um incêndio localizado no compartimento do motor, havendo, portanto, risco de ocorrência de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Procon/PR 126336-29-Nov-2019-11:53-1/2



**Volvo XC90**

A lista com todos os números de chassis 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, 10° 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

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

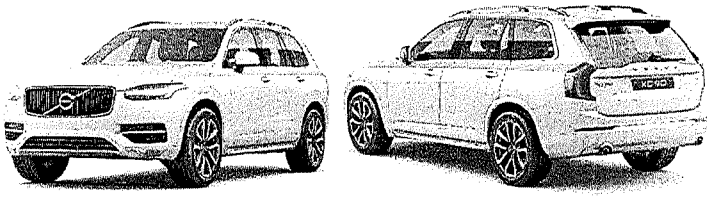
promocionais da marca Volvo; e (e) participação em outras sociedades, na qualidade de sócia e/ou acionista.

**Administrador responsável**: Diretor de Pós-Vendas, Sr. Tarcísio Triviño, brasileiro, casado, engenheiro mecânico, portador da Cédula de Identidade RG nº 24.989.231-5 (SSP/SP), inscrito no CPF/MF sob o nº187.127.158-40, 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 | De 01/06/2015 a 28/01/2017 | YV1LFA4ACG1012359 a YV1LF68BCH1187144 |

*Lista completa constante no **Anexo I**.



**Volvo XC90**

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

Foi detectado que em algumas condições específicas de temperatura/clima (baixas temperaturas) e qualidade do combustível (diesel de baixa qualidade), tanto o software de gerenciamento do motor quanto a válvula EGR que equipam os veículos envolvidos na campanha podem não ser resistentes o suficiente.

Este fato foi constatado e considerado crítico pela Volvo Car Corporation (Suécia) em19 de Junho de 2019, por meio de informações provenientes de vários mercados. A decisão em lançar um aviso de segurança foi definida em 26 de Junho de 2019. O *aviso de segurança* foi informado à Volvo Car Brasil pela Volvo Car Corporation em 27 de Junho de 2019 e comunicado às autoridades brasileiras em 11/07/2019 (Processo nº 08000.029344/2019-21).

**IV) Descrição dos riscos e suas implicações**

Em razão da referida falha, poderá ocorrer um aumento do nível de fuligem do motor, acarretando falhas em seu funcionamento, inclusive perda de potência, bem como ao acionamento da luz de gerenciamento do motor no painel. Além disso, em condições extremas, o coletor de admissão do motor, que é de plástico, poderá se deformar, fato que, na pior hipótese, poderá ocasionar um incêndio localizado no compartimento do motor, havendo, portanto, risco de ocorrência de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Salienta-se que até a presente data, não há qualquer relato sobre a ocorrência de acidentes em decorrência de defeito verificado nos componentes indicados acima.

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

## V) Quantidade de veículos afetados

Em relação ao recall referido acima, envolvendo os veículos Volvo XC90 ano/modelo 2016 e 2017, constatou-se que 160 (cento e sessenta) unidades possuem a válvula EGR e o software que poderão apresentar o problema anteriormente descrito.

## 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 | 50 |
| ES | 25 |
| SC | 15 |
| PR | 13 |
| MG | 11 |
| DF | 8 |
| RS | 8 |
| PE | 6 |
| BA | 5 |
| RN | 5 |
| CE | 3 |
| GO | 3 |
| PB | 3 |
| SE | 3 |
| RJ | 2 |
| **Total** | **160** |

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

Com o intuito de solucionar o defeito e sanar o risco, será feita a substituição da válvula EGR por uma peça melhorada e atualização do software de gerenciamento do motor com software melhorado.

## VIII) Anexos

Constam como anexos ao presente documento:

Anexo I – chassis relacionados a esta companha 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

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

**IX) Outras informações**

A campanha de serviço terá início em 28 de outubro de 2019, data em que os componentes necessários aos reparos (novo software de gerenciamento do motor e nova válvula EGR) estarão disponíveis e a Rede de Concessionárias Volvo estará preparada para atender aos veículos objetos da presente campanha de *recall*.

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,

**VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.**
Por: Tarcísio Triviño
Cargo: Diretor de Pós-vendas

CONFIDENTIAL FOR INTERNAL USE

# Extended Field Action Launch Information

GLOBAL INFORMATION

Identification of vehicles

| Model | MY | No. | Production dates | Chassis range |
|---|---|---|---|---|
| V40 | 2016-2017 | 29793 | 2014-04-28 / 2016-08-19 | 0270000 - 0406059 |
| V40CC | 2016-2017 | 6586 | 2014-04-28 / 2016-11-15 | 0090001 - 0126580 |
| S60 | 2016-2017 | 386 | 2014-04-25 / 2016-10-04 | 0390000 - 0429076 |
| V60 | 2016-2017 | 1919 | 2014-05-22 / 2016-10-19 | 0285016 - 0347815 |
| S90 | 2017-2018 | 6446 | 2015-05-26 / 2018-04-25 | 0000010 - 0045785 |
| V90 | 2017-2018 | 8042 | 2016-02-12 / 2018-04-23 | 0000001 - 0069969 |
| V90CC | 2017-2019 | 7925 | 2016-04-21 / 2017-08-24 | 0000002 - 0066006 |
| XC90 | 2016-2018 | 60901 | 2014-09-23 / 2018-04-23 | 0000203 - 0391721 |

| Model | VIN Range start | VIN Range stop |
|---|---|---|
| V40 | YV1MV74L1G2270000 | YV1MV7431H2406059 |
| V40CC | YV1MZ74L0G2090001 | YV1MZ74L1H2126580 |
| S60 | YV1FS74C1G1390000 | YV1FS7481H2429076 |
| V60 | YV1FW74C1G1285016 | YV1FW74C1H1347815 |
| S90 | YV1PS68BCHM000010 | LVYPS68BCJP045785 |
| V90 | YV1PW68BCH1000001 | YV1PW68BCJ1069969 |
| V90CC | YV1PZ68ACH1000002 | YV1PZ68TCKM066006 |
| XC90 | YV1LFA4BCG1000203 | YV1LFA7BCJ1391721 |

Determination of chassis and VIN ranges

Start break point

Start of Production (SOP) for the concerned engine variants.

End break point

Introduction of soot reducing software in combination with improved EGR cooling system.

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

Concern all vehicles equipped with four-cylinder diesel engine D4204T8 (engine code 74), D4204T11 (A4), D4204T6 (A7) and D4204T23 (68).

Estimated percentage of involved cars that contain the subject condition:

100% of the concerned vehicles need to be upgraded.

Estimated failure frequency (per age or mileage):

Unknown.

Manufacture's name of Affected Component and Country of Origin

Volvo Cars designed and manufactured the concerned engine and software calibration.

# Extended Field Action Launch Information

GLOBAL INFORMATION

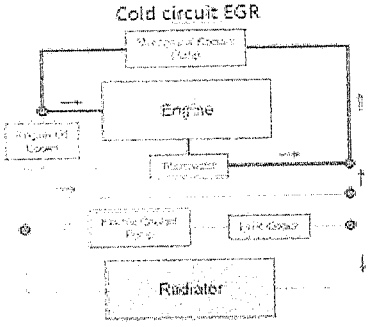
These conditions may generate an unexpected amount of soot.

☒ Design error ☐ Manufacturing error

**Description of Root cause / Cause of defect**

The engine calibration software for the concerned variant was not robust enough to handle all driving conditions, driving styles (exhaust temperature and flow), climate and fuel properties.
This in combination with cold circuit EGR may lead to increased soot in the engine.

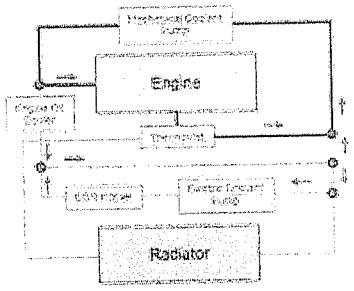
Cold circuit EGR




Thermostat closed (cold engine)

- Coolant to EGR cooler from radiator.

Semi warm circuit EGR




Thermostat closed (cold engine)

- Coolant to EGR cooler from engine.
- Shorter warm up period of EGR cooler which reduces risk for condensation

**Description of condition and customer symptom(s)**

Volvo Cars investigations have identified that in rare cases the plastic engine intake manifold may deform. In the very worst case there is a possibility that a localized engine bay fire may occur.

Customer will notice an unusual engine operation including, but not limited to the engine management light being lit, engine interruption or lack of power.

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* | 2019-05-19 |
| B. Field Action decision by Volvo Car Corporation | 2019-10-02 |
| C. Condition detected by? (market VR**, internal, inspection, testing) | Market |
| D. Number of VR with the condition reported to Volvo Cars from NSC? | 24 |
| E. Total number of cars included in VRs concerning the condition? | 24 |
| F. Implementation date | 2019-10-03 |

**Critical Concern Monagement Team, ** vehicle reports*

# Extended Field Action Launch Information

GLOBAL INFORMATION

Please note that the improved soot reducing software also includes a monitor of the intake valves. The purpose of the monitor is to detect a potential leakage that will affect the performance of the engine and this will render a warning message in DIM.
In certain cases, the monitor will also shut the injector in the cylinder of the leaking valve down. The driver of the vehicle will in this case notice less engine performance and an unusual engine operation. This will prevent a fire to occur in the engine bay.

**Determination**
Volvo Cars has voluntarily decided to launch a recall.

Deviating part
Engine calibration software and EGR cooling circuit.

Improved part
Engine calibration software and EGR cooling circuit improved to reduce soot.

**Concerned countries and vehicles**

529545 - Concerned cars.xlsx