

São Paulo, 26 de junho de 2019.

À

**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON de Palmas - TO**

PROP5CL ROCON/T()
Sob o ri' _____ hr

28 JUN 2, n19

/ a
4/-

Prezados Senhores,

AGRALE S.A., pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Caxias do Sul - RS, na Estrada Federal BR 116, Km 145, n² 15104, Bairro São Ciro, devidamente inscrita no CNPJ sob o n² 88.610.324/0001-92, doravante denominada simplesmente **"AGRALE"** e **MARCOPOLO S.A.**(divisão de negócio Volare), pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Caxias do Sul - RS, na Avenida Marcopolo, 280, bairro Planalto, devidamente inscrita no CNPJ sob o n² 88.611.835/0001-29 é unidade industrial na Avenida Rio Branco, 4889, Bairro Ana Rech, inscrita no CNPJ sob n² 88.611.835/0008-03; doravante denominada simplesmente **"VOLARE"**, vêm, respeitosamente, à presença de V.Sas., com fulcro nos artigos 10², do Código de Defesa do Consumidor, e ²², da Portaria n² 487/2012 do Ministério da Justiça, comunicar a sua decisão de realizar o **CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** dos clientes que adquiriram os seguintes chassis/veículos de fabricação da **AGRALE** e **VOLARE**:

Produtos		Chassis não sequenciais	Anos de fabricação				Quantidades
			2016	2017	2018	2019	
Chassi Agrale MA8.7, MA9.2, MA10.0, MA15.0 e MA17.0		9BYC75A1AHC000374 ao 9BYC51A1AKC002643	192	276	196	32	696
		9BYC92A2AHC000040 ao 9BYC79A2AJ C000546	37	53	44	8	142
		93PB98S31GC057190 ao 93P1358M 10LC098976	366	922	1730	467	3485
Caminhão Agrale A8700, 8700, 8700 TR, A10000, 10000, 14000 Ônibus e Micro- Ônibus Volare V8, V9, W7, W8, W9, WL e Access Ônibus e Micro- Ônibus Volare V8, W9, WL		93PB88S31GS500386 ao 93PB43M32LS501492	15	291	187	72	565

O referido chamamento teve início em 19 de junho de 2018, nos termos da anexa comunicação, enviada ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC (**Doc. 01**).

Por fim, **AGRALE** e VOLARE requerem sejam eventuais comunicações endereçadas aos subscritores da presente, com escritório na Avenida Pedroso de Moraes, n² 1201, Pinheiros, São Paulo-SP, CEP 05419-001, exclusivamente, sob pena de nulidade da intimação.

Sendo o que nos cumpria para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos sobre o assunto.

Atenciosamente,

Maria Helena Ortiz Bragaglia | Demarest Advogados

Telefone: (55-11) 3356-2158

E-mail: mbragaqliai@demarest.com.br

Fernanda de Gouvêa Leão | Demarest Advogados

Telefone: (55-11) 3356-2179

E-mail: fgleao@demarest.com.br

Yv 00 C)S?

D EMAREST

LiTr

G

Mat

raúfr

São Paulo, 19 de junho de 2019

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - **DPDC**

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Brasília - DF

REF.: **CAMPANHA DE RECAL - VÉICULOS AGRALE E VOLARE FABRICADOS ENTRE OS ANOS DE 2016 A 2019**

Prezados Senhores,

AGRALE S.A., pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Caxias do Sul - RS, na Estrada Federal BR 116, Km 145, nº 15104, Bairro São Ciro, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 88610.324/0001-92, doravante denominada simplesmente 'AGRALE' e **MARCOPOLO S.A.**(divisão do negócio Volare), pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Caxias do Sul - RS, na Avenida Marcopolo, 280, bairro Planalto, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 88.611.835/000129 e unidade industrial na Avenida Rio Branco, 4889, Bairro Ana Rech, inscrita no CNPJ sob nº 88.611.835/0008-03; doravante denominada simplesmente "**VOLARE**", vêm, por meio de seus advogados (**Doc. 01**), respeitosamente, à presença de V.Sas., e em atendimento às normas insertas no artigo 10, do Código de Defesa do Consumidor e na Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, dar início **ao CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** de veículos por elas produzidos, conforme a seguir pormenorizado.

1. IDENTIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES

Ia. Razão Social: Agrle S.A.

Atividades econômicas principal e secundária: (a) a indústria, o comércio, a importação e a exportação de (i) veículos automotores, motores, implementos e máquinas agrícolas e rodoviárias em geral e (ii) suas partes, peças, componentes e acessórios, permitida a prática de quaisquer atos ou operações industriais, comerciais, importação e exportação relacionados com este objeto; (b) a pesquisa, projeto e desenvolvimento de Produtos Estratégicos de Defesa; (c) a prestação de serviços de reparo, conservação, revisão, conversão, modernização e manutenção desses produtos; e (d) a participação, como sócia ou acionista, em outras sociedades.

Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica: n2 88.610.324/0001-92

Endereço do estabelecimento: Estrada Federal BR 116, Km 145, nº 15104, Bairro São Ciro, Caxias do Sul - RS

Telefone: (54) 3238-8000

Fax: (54)3238-8000

Endereço eletrônico: www.agrale.com.br

Administrador responsável: Rogério Vacari

1.b. Razão Social: MARCOPOLO S.A (divisão Volare)

Atividades econômicas principal e secundária: A fabricação e o comércio de ônibus, veículos automotores, carrocerias, autopeças, máquinas e motores industriais, inclusive assistência técnica de todos os produtos de seu ramo de indústria e comércio, podendo ainda participar de outras sociedades no país ou no exterior.

Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica: n2 88.611.835/0001-29

Endereço do estabelecimento: Avenida Marcopolo, 280, bairro Planalto, Caxias do Sul - RS

Telefone: (54) 2101-4000

Fax: (54) 2101-4000

Endereço eletrônico: www.volare.com.br

Administrador responsável: João Paulo Pohl Ledur

Vale esclarecer que as empresas VOLARE VEÍCULOS LTDA., com sede na com sede na Rodovia BR 101 Norte, km 56, Bairro Litorâneo, Município de São Mateus, no Estado do Espírito Santo, CEP - 29.932-540, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o n. 16.865.089/0001-99 e SAN MARINO ÔNIBUS LTDA., com sede na Rua Irmão Gildo Schiavo, n. 110 - Bairro Ana Rech, na cidade de Caxias do Sul, no Estado do Rio Grande do Sul, CEP - 95058-510, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o n.93,785,822/0001-06 são controladas pela Marcopolo S.A.

2. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA Dos PRODUTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS À SUA IDENTIFICAÇÃO

Os produtos envolvidos no presente chamamento são 4.888 (quatro mil oitocentos e oitenta e oito) chassis/veículos de fabricação da AGRALE e VOLARE, fabricados entre os anos de 2016 a 2019, ranges de chassis não sequenciais, como abaixo segue:

Produtos	Chassis não sequenciais	Anos de fabricação				Quantidades
		2016	2017	2018	2019	
Chassi Agrale MA8.7, MA9.2, MA10.0, MA15.0 e MA17.0	9BYC75A1AHC000374ao 9BYCS1AIAKC002643	192				69E
Caminhão Agrale A8700, 8700, 8700 TR, A10000, 10000, 14000	9BYC92A2AHC000040 ao 9BYC79A2AHC000546	37	53	44	8	142
Ônibus e Micro- Ônibus Volare V8, V9, W7, W8, W9, WI e Access	93PB98S31GC057190 ao 93PB58M1dLco98976	366	922	1730	467	3485
Ônibus e Micro- Ônibus Volare V8, W9, WL	93PB88531G5500386 ao 93 PB43M32LS501492	15	291	187	72	565

LL4



3. DATA E MODO POR MEIO DO QUAL A NÃO CONFORMIDADE FOI DETECTADA

Em março 2019, AGRALE e VOLARE receberam as primeiras solicitações de garantia, sob o fundamento de ocorrência de vazamentos nas mangueiras de freio.

Após as primeiras reclamações, e como parte de sua conduta de respeito e atenção ao seu mercado consumidor, AGRALE e VOLARE iniciaram investigações, de modo a apurar as possíveis causas do alegado vazamento, em especial se se tratavam de falhas decorrentes do uso do bem ou, contrariamente, alguma não conformidade.

No curso das investigações, mais especificamente no final do mês de abril, novas reclamações pelo mesmo fato surgiram.

Após exaustivos estudos, testes e estudos, AGRALE e VOLARE apuraram uma não conformidade na mangueira do freio dianteiro, que se trata de um componente de borracha, responsável por efetuar a passagem de ar direcionada pelo acionamento do pedal de freio para acionamento da câmara de freio.

AGRALE e VOLARE concluíram que, durante o uso do veículo, algumas mangueiras dos lotes produzidos entre os anos de 2016 a 2019 podem apresentar desgaste prematuro, com possibilidade de vazamento de ar.

As análises também demonstraram que, na hipótese de ocorrer o referido vazamento de ar na mangueira do freio dianteiro, o freio traseiro continuará operante, porém o veículo poderá ter a sua capacidade de frenagem reduzida, aumentando a distância até a sua parada, com risco de acidentes e eventuais danos físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Como consequência dessa conclusão técnica, AGRALE e VOLARE (i) realizaram o levantamento dos veículos afetados, os respectivos chassis e localização. (ii) promoveram as medidas para a aquisição das peças necessárias para a realização dos reparos; (iii) adquiriram o espaço na mídia para os anúncios, (iv) desenharam e implementaram a logística para entrega das peças a rede de concessionárias e postos de serviços; (v) treinaram os funcionários da rede de concessionárias e postos de serviços, (vi) estruturaram o serviço de atendimento ao cliente, dentre outras atividades, tudo com vistas a dar imediato início ao recall.

4. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO DEFEITO E DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES

Na forma detalhada no item 3 supra, AGRALE e VOLARE verificaram que o vazamento de ar na mangueira do freio dianteiro pode, em situações extremas, ocasionar a redução da capacidade de frenagem, aumentando a distância até a parada do veículo, e poderá, em

situações extremas, sofrer uma colisão, com risco de danos físicos e materiais, inclusive a terceiros.

S. QUANTIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS AO DEFEITO, UNIVERSO DE CLIENTES ATINGIDOS E DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS POR ESTADOS DA FEDERAÇÃO

No Brasil foram comercializados 4.888 (quatro mil oitocentos e oitenta e oito) unidades de chassis/veículos de fabricação da AGRALE e VOLARE, fabricados entre os anos de 2016 a 2019.

AGRALE e VOLARE disponibilizam a lista completa e detalhada dos produtos distribuídos por Estados da Federação, inclusive a correspondente porcentagem (Doc. 02).

6. MEDIDAS PROPOSTAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR O RISCO

AGRALE e VOLARE informam que promoverão a substituição das mangueiras do freio dianteiro.

O reparo será gratuito e terá duração aproximada de 1h (urna hora).

AGRALE e VOLARE entendem que as providências a serem adotadas eliminarão, por completo, a não conformidade, nos termos do que estatuem as normas insertas nos artigos 10², § 12, do Código de Defesa do Consumidor, e da Portaria n^o 487 do Ministério da Justiça.

7. AVISO DE RISCO AOS CLIENTES E PLANO DE ATENDIMENTO

Tal como determina o atual sistema legal, AGRALE e VOLARE farão circular nos principais veículos de comunicação impressa, televisiva e de rádio difusão, mensagens dirigidas aos clientes dos referidos produtos.

O conteúdo dos avisos de risco está de acordo com o previsto no artigo ⁵⁹ da Portaria 487, e pode ser encontrado no **Do. 03**.

Também disponibilizarão informações sobre os procedimentos do recall/ via sua Central de Relacionamento com o cliente, pelo número 0800-6428188, pelos e-mails sac.recall@agale.com.br / s.c.recall@volare.com.br, e, ainda, pelos sites em português www.agrale.com.br/recall ou www.volare.com.br/recall. A ligação é gratuita e o serviço estará disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados, podendo ser ampliado, se necessário.

Além disso, oferecerão na página da Internet um "localizador de chassis", por meio do qual o cliente obterá informações precisas acerca da campanha que deve ser por ele atendida.

Como AGRALE e VOLARE dispõem de boa parte dos dados acerca dos clientes que adquiriram os veículos que constituem o objeto deste recall, enviarão, em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início do presente chamamento, cartas informativas. Acredita-se que este modo complementar de chamamento será tão ou mais efetivo que as comunicações a serem realizadas pela mídia.

Importante esclarecer que os proprietários de veículos AGRALE e VOLARE são membros de diversas cooperativas e frequentemente se encontram em postos de serviços ou distribuidores. Deste modo, tendo em vista essa particularidade das marcas, leia-se, sua proximidade com os clientes, AGRALE e VOLARE esperam que as notícias do presente recall se espalharão rapidamente, garantindo uma adesão satisfatória.

Por fim, **AGRALE** e **VOLARE** fornecerão as devidas informações sobre os recalls e providências a toda mídia que assim desejar, de modo a facilitar a disseminação das informações.

O Plano de Mídia encontra-se detalhado no **Doc. 04**, inclusive apresentando-se os custos para veiculação e publicação de anúncios e envio de correspondência aos clientes.

Especificamente em relação ao atendimento, o cliente, ao contatar AGRALE ou VOLARE, receberá as informações a respeito da rede de concessionárias e postos de serviços, endereços e horários de atendimento, de tal modo que possa agendar data para a realização do reparo, o qual consistirá, como visto acima, na substituição da mangueira do freio dianteiro.

O tempo de execução do serviço, aí compreendida a substituição da mangueira do freio dianteiro, será de aproximadamente 1h (uma hora) e AGRALE e VOLARE arcarão integralmente com os custos para os procedimentos acima descritos, ou seja, o cliente estará isento de qualquer desembolso.

O atendimento aos clientes terá início imediato.

AGRALE e VOLARE esperam concluir os reparos de todos os veículos envolvidos neste recall em até 24 (vinte e quatro) meses, após a data de seu lançamento.

8. ACIDENTES DECORRENTES DO DEFEITO DO PRODUTO

AGRALE e VOLARE desconhecem que a eventual não conformidade ora narrada tenha causado qualquer acidente.

9, CONSIDERAÇÕES FINAIS

AGRALE e VOLARE informam que, nos termos da Portaria n 487/2012 do Ministério da Justiça, manterão esse órgão informado sobre quaisquer fatos relevantes relacionados com as medidas ora noticiadas, bem como enviará relatórios periódicos sobre o andamento dos trabalhos.

AGRALE e VOLARE informam, ainda, que comunicarão cada PROCON Estadual do presente chamamento, enviando cópia do protocolo desta petição.

AGRALE e VOLARE colocam se à disposição de Vossas Senhorias para o esclarecimento de toda e qualquer dúvida re acionada ao presente chamamento voluntário, bem como consignam que, em sendo necessário, comparecerão em reunião a ser designada por esse órgão, oportunidade em ^{qi} e poderão detalhar as ações tomadas e prestar qualquer informação adicional.

Por fim, AGRALE e **VO RE** requerem sejam todas as próximas notificações e comunicações endereçadas aos subscritores da presente, com escritório da Avenida Pedroso de Moraes, n^o.1201. Pinheiros, São Paulo-SP, CEP 05419-001.

Sendo o que nos cumpria pra o momento, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos sobre o ass nto.

Atenciosamente,

DEMAREST ADVOGADOS

(^o)tx:34 Á, T(

Maria Helena Ortiz Bragaglia

Telefone:(55-11) 3356-2158

E-mail: mbragaglia@demorest. com.br

Fernanda de Gouvêa Leão

Telefone:(55-11) 3356-2179

E-mail: [fg1ao@demarest. com. br](mailto:fg1ao@demarest.com.br)