



**Kia Motors do Brasil Ltda.**  
Av. Francisco Ernesto Favero, 662  
Jardim Rancho Grande  
CEP 13309-290 - Itu - SP  
Fone: (11) 4024-8000  
E-mail: kia@kia.com.br

PROTÓCOLO PROCON/TO  
Sob o nº 4161 hrs. \_\_\_\_: \_\_\_\_

05 JUL 2018

PROCON/TO  
Palmas-TO  
Mat. 860503-3

Itu/SP, 29 de junho de 2018.

Ao

**Governo do Estado de Tocantins**

**Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania**

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

104 Sul, Rua SE, Lote 36, Plano Diretor Sul - Sul - Palmas - Tocantins - CEP 77.020-024

Assunto: **CAMPANHA DE CHAMAMENTO "RECALL"**

**VEÍCULO: KIA/CARNIVAL**

**COMPONENTE AFETADO: UNIDADE ELETRÔNICA DE COMANDO DAS  
PORTAS DESLIZANTES AUTOMÁTICAS**

Prezado Senhor,

Em cumprimento à determinação contida na Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, serve a presente para comunicar-lhes sobre decisão adotada por esta empresa, no sentido de implementar a campanha de chamamento ("recall") em assunto.

**A IDENTIFICAÇÃO DESTE FORNECEDOR É:**

**Razão Social:** KIA MOTORS DO BRASIL LTDA.

**Nome de fantasia:** Kia Motors do Brasil

**Atividades Econômicas:** Comércio e varejo de automóveis, camionetas e utilitários novos

**CNPJ/MF:** 63.728.562/0001-76

**Endereço:** Avenida Francisco Ernesto Fávero, nº 662 - Jardim Rancho Grande - ITU - SP  
- CEP 13309-290

**Telefone:** (11) 4024-8000 (PABX)

**Site:** www.kia.com.br

**Endereço eletrônico:** qualidade@kia.com.br



**Kia Motors do Brasil Ltda.**  
Av. Francisco Ernesto Favero, 662  
Jardim Rancho Grande  
CEP 13309-290 - Itu - SP  
Fone: (11) 4024-8000  
E-mail: kia@kia.com.br

**Nome procuradores responsáveis e qualificação:** DINO GIANPIETRO ARRIGONI, brasileiro, casado, Diretor de Assuntos Estratégicos, titular da Cédula de Identidade RG nº 6.246.010-9 SSP/SP, e do CPF nº 168.497.968-44, e EDISON RUY, brasileiro, divorciado, Diretor Administrativo, titular da Cédula de Identidade RG nº 8.358.533 SSP/SP, e do CPF nº 984.739.728-72, ambos com endereço comercial na Avenida Francisco Ernesto Fávero, nº 662 – Jardim Rancho Grande - ITU – SP - CEP 13309-290.

**VEÍCULOS ENVOLVIDOS:** MARCA KIA, MODELO CARNIVAL, ano modelo 2016 a 2019, produzidos no período compreendido entre 17 de junho de 2015 e 05 de fevereiro de 2018;

**LOTE DA PEÇA AFETADA (unidade eletrônica de comando das portas deslizantes automáticas):** 95450-A9100; 95450-A9200 e 95450-A9300

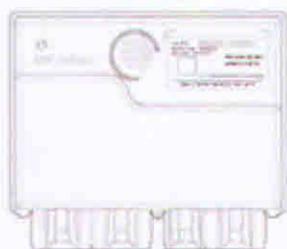
**CHASSIS DOS VEÍCULOS AFETADOS:** os veículos objeto da presente campanha de chamamento "recall" estão distribuídos nos seguintes intervalos de chassis:

**INTERVALO DE SÉRIE DO CHASSIS:**

VEÍCULO	CHASSI
KIA/CARNIVAL	do 113707 ao 437433

\* somente os seis últimos algarismos correspondem à sequência serial do veículo a ser observada

**FOTO DO VEÍCULO E DO COMPONENTE AFETADO**



Componente



Carnival

**COMPONENTE AFETADO:** unidade eletrônica de comando das portas deslizantes automáticas.



**Kia Motors do Brasil Ltda.**

Av. Francisco Ernesto Favero, 662  
Jardim Rancho Grande  
CEP 13309-290 - Itu - SP  
Fone: (11) 4024-8000  
E-mail: kia@kia.com.br

**DESCRIÇÃO DA ANOMALIA E RAZÕES TÉCNICAS:** As portas deslizantes automáticas dos veículos Carnival foram projetadas para retroceder ao comando de fechamento na hipótese de atingir eventual obstáculo (sistema antiesmagamento). Contudo, após testes de verificação de rotina, fora constatado que o software instalado na unidade eletrônica de comando para fechamento automático das portas das unidades afetadas foi configurado com ajuste excessivo no critério de reversão, possibilitando, por tal razão, falha no sistema de reversão automática.

**RISCOS E IMPLICAÇÕES:** Continuidade do fechamento da porta automática mesmo tendo sido constatada a existência de obstáculo, com possibilidade de resultar em lesão física às pessoas e/ou membros (exemplo: mãos e pés) que eventualmente estejam na rota do trilho de fechamento da porta automática.

**DATA E MODO COMO A NOCIVIDADE DO PRODUTO FOI DETECTADA:** o inconveniente fora inicialmente detectado na Europa. Assim, após analisar os registros dos veículos produzidos, a fabricante coreana KIA MOTORS CORPORATION identificou que aproximadamente 28.901 (vinte e oito mil, novecentos e um) veículos comercializados em diversos países, devem ser submetidos à campanha de "recall". Identificou, ainda, a fabricante coreana KIA MOTORS CORPORATION que dentre os veículos afetados 462 (quatrocentos e sessenta e dois) foram enviados e, portanto, comercializados no território brasileiro, comunicando, inclusive, tal fato à KIA MOTORS DO BRASIL na data de 25/06/2018, conforme documento em anexo (doc. 01).

Ou seja, somente em 25/06/2018 a KIA MOTORS DO BRASIL tomou conhecimento da necessidade de realização de "recall" nos veículos objeto da presente campanha, iniciando-se, portanto, a presente campanha de chamamento "recall" dos veículos que se encontram em território brasileiro, conforme determina a legislação em vigor.

**QUANTIDADE DE VEÍCULOS AFETADOS:** 462 (quatrocentos e sessenta e dois) unidades do veículo KIA/CARNIVAL.

**NÚMERO DE CLIENTES ATINGIDOS:** 462 (quatrocentos e sessenta e dois)



**Kia Motors do Brasil Ltda.**

Av. Francisco Ernesto Favero, 662

Jardim Rancho Grande

CEP 13309-290 - Itu - SP

Fone: (11) 4024-8000

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

### DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO DA FEDERAÇÃO:

UF	Estado	QUANTIDADE
AC	Acre	2
AL	Alagoas	0
AM	Amazonas	0
AP	Amapá	0
BA	Bahia	3
CE	Ceará	6
DF	Distrito Federal	11
ES	Espírito Santo	5
GO	Goiás	15
MA	Maranhão	1
MG	Minas Gerais	12
MS	Mato Grosso do Sul	1
MT	Mato Grosso	1
PA	Pará	2
PB	Paraíba	0
PE	Pernambuco	11
PI	Piauí	0
PR	Paraná	20
RJ	Rio de Janeiro	32
RN	Rio Grande do Norte	2
RO	Rondônia	0
RR	Roraima	0
RS	Rio Grande do Sul	15
SC	Santa Catarina	15
SE	Sergipe	0
SP	São Paulo	308
TO	Tocantins	0
		<b>462</b>

\* os veículos objeto da presente campanha são importados da Coreia do Sul e após o ingresso em território nacional não foram exportados para outros países.



**Kia Motors do Brasil Ltda.**  
Av. Francisco Ernesto Favero, 662  
Jardim Rancho Grande  
CEP 13309-290 - Itu - SP  
Fone: (11) 4024-8000  
E-mail: kia@kia.com.br

**MEDIDAS PROPOSTAS PARA SOLUCIONAR O INCONVENIENTE:** atualização do software da unidade eletrônica de controle das portas deslizantes automáticas das unidades afetadas, com a redução do padrão de reversão.

**RESPOSTA AO INCISO IV, PARÁGRAFO 1º, DO ARTIGO 2º, DA PORTARIA Nº 487/2012:** A Kia não tem qualquer registro de acidentes no território nacional ou mesmo em qualquer outro país em virtude do inconveniente ora noticiado.

**PLANO DE MÍDIA (art. 3º, Portaria nº 487/2012):**

**1** – A veiculação publicitária ocorrerá entre os dias 03/07/2018 a 23/07/2018.

**2 – Meios de Comunicação e Frequência de Veiculação** (doc. 02):

Televisão: BANDEIRANTES, durante o horário do Programa Café com Jornal – 08h, 02 (duas) inserções de 1' (um minuto), nos dias 04/07 e 09/07/2018 (doc. 03).

Rádio: NOVA BRASIL FM, durante o horário do programa Nova Manhã das 06h às 08h, 02 (duas) inserções de 1' (um minuto), nos dias 04/07 e 09/07/2018 (doc. 04).

Jornais de grande circulação: Jornal "O Estado de São Paulo", no dia 04/07/2018, 01 (uma) inserção de ¼ de página; e Jornal "O Dia", nos dias 05, 11, 17 e 23/07/2018, totalizando 04 (quatro) inserções de ¼ de página cada (doc. 05).

Site: www.kiamotors.com.br, desde o dia 03/07/2018 até o término da campanha 04/07/2019.

**3** – O modelo do aviso de risco a ser veiculado segue em anexo (doc. 06).

**4** – O custo estimado para as veiculações publicitárias será de R\$59.703,79 (cinquenta e nove mil, setecentos e três reais e setenta e nove centavos) - (doc. 02).

**PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (art. 4º, Portaria nº 487/2012):**

**1 – Formas de atendimento:** através das concessionárias integrantes da rede KIA MOTORS DO BRASIL.

**2 – locais e horários:** em qualquer concessionária da marca "KIA" estabelecida em território nacional, em horário comercial (8:00h às 17:00h).

**3 – Duração média do atendimento:** aproximadamente 01 (uma) hora.



**Kia Motors do Brasil Ltda.**

Av. Francisco Ernesto Favero, 662  
Jardim Rancho Grande  
CEP 13309-290 - Itu - SP  
Fone: (11) 4024-8000  
E-mail: kia@kia.com.br

**4 – Plano de Contingência para a solução do inconveniente:** A presente campanha terá início no dia **04 de julho de 2018** e término previsto para **04 de julho de 2019**. Entretanto, **toda a Rede de Concessionários e de Serviços Autorizados Kia** permanecerá, por tempo indeterminado, à disposição dos respectivos consumidores para que providenciem a verificação e correção gratuita do componente (software) afetado.

**MODELO DO AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR (art. 5º, Portaria nº 487/2012):**

A comunicação também será realizada através de carta registrada aos proprietários de todos os veículos afetados, conforme o modelo de aviso que segue em anexo (doc. 07).

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

Sendo o que havia a informar, subscrevemos consignando votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

**KIA MOTORS DO BRASIL LTDA.**

Dino G. Arrigoni

Diretor de Ass. Estratégicos

Edison Ruy

Diretor Administrativo

# CARNIVAL (YP) Critério de reversão excessivo da porta deslizante elétrica

비밀  
SECRET

Informamos início de recall para os VIN's KNAMC812BG6113707 ao KNAMC812BK6437433 comercializados para o Brasil

## 1. Sintoma

- Há riscos de lesões caso a PSD não possa reverter a trajetória intermitentemente ao detectar uma obstrução na porta interna quando deslizando a porta para fechá-la.

## 2. Causa

- Ajuste excessivo do critério de reversão da PSD.

## 3. Melhoria

- Melhora da lógica do módulo da PSD (redução do padrão de reversão) :

## 4. Reparo em campo

- Recall
  - Período afetado: 17/06/2014 a 03/05/2018
  - Veículos afetados: 458 unidades
  - Região Brasil : TODAS
  - Método de reparo: Atualização da lógica do software da PSD.

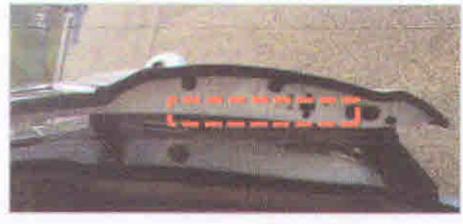
Fotos



CARNIVA (YP)



[Porta Deslizante Eléctrica]



**KIA**  
**ORÇAMENTO RECALL - CARNIVAL**  
**CRONOGRAMA GERAL**

28/06/2018

MEIO / MERCADO	FORMATO	JULHO																															TT INSERÇÕES	TOTAL CUSTO KIA
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
		D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T		
TELEVISÃO Mercado: Nacional BANDEIRANTES	1'				1				1																								2	8.193,57
RÁDIO Mercado: Rede NOVA BRASIL FM	1'				1				1																								2	5.587,92
JORNAL São Paulo O Estado de São Paulo	1/4 PÁGINA				1																												1	4.785,30
Rio de Janeiro O Dia	1/4 PÁGINA					1					1																						4	24.192,00
<b>TOTAL MIDIA - CUSTO KIA</b>																																	<b>9</b>	<b>42.758,79</b>
<b>CUSTOS DE PRODUÇÃO</b>																																		
Locução																																		3.000,00
Montagem filme																																		7.000,00
Ancine																																		5.715,00
Closed Caption																																		900,00
Envio de material (zarpa)																																		330,00
<b>TOTAL MIDIA - CUSTO KIA</b>																																		<b>16.945,00</b>
<b>TOTAL CUSTO KIA - MIDIA + PRODUÇÃO</b>																																		<b>59.703,79</b>

PRAZOS DE MATERIAIS  
 TV E RADIO: TERÇA - 03/07  
 JORNAL: QUARTA - 04/07







# Comunicado de Recall

A Kia Motors do Brasil Ltda., preocupada com a segurança de seus clientes, comunica o início de campanha de chamamento (recall) para os veículos KIA CARNIVAL, ano/modelo 2016 a 2019, produzidos entre 17/6/2015 e 5/2/2018, com finais de chassi abaixo relacionados:

MODELO	CHASSIS*
CARNIVAL	do 113707 ao 437433

\*Observar somente os seis últimos dígitos do número do chassi.

**Componente envolvido:** software da unidade eletrônica de comando das portas deslizantes automáticas.

**Razões técnicas:** ao ser acionado o comando de fechamento da porta deslizante automática, algumas unidades deste modelo podem não obedecer ao sistema de reversão automática na hipótese de eventual obstáculo na rota do trilho da porta.

**Riscos e implicações:** em determinados casos, pode ocorrer a continuidade do fechamento da porta automática, mesmo tendo sido constatada a existência de obstáculo, com possibilidade de lesão física às pessoas e/ou membros (exemplo: mãos e pés) que eventualmente estejam na rota do trilho de fechamento da porta automática que equipa o veículo.

**Solução:** embora não tenhamos conhecimento de quaisquer falhas que acometeram os veículos no Brasil, com vistas à manutenção da qualidade, a Kia Motors do Brasil houve por bem promover a atualização do software da unidade eletrônica de controle das portas deslizantes automáticas das unidades afetadas, sem qualquer custo aos proprietários.

**Data do início da campanha: 04/07/2018.**

**Tempo previsto de reparo:** aproximadamente 1 (uma) hora.

**Locais de atendimento:** solicita-se que os proprietários dos veículos agendem a inspeção do componente em uma revenda Kia, cujos endereços e telefones podem ser obtidos através do site [www.kia.com.br](http://www.kia.com.br) ou do telefone 0800 77 11011.



The Power to Surprise



Itu/SP, 29 de junho de 2018.

Ilmo(a). Sr(a).

**Xxxxxxxx**

..... (endereço completo)

Assunto: **CAMPANHA DE CHAMAMENTO "RECALL"**  
**VEÍCULOS: KIA/CARNIVAL**  
**COMPONENTE AFETADO: UNIDADE ELETRÔNICA DE COMANDO DAS**  
**PORTAS DESLIZANTES AUTOMÁTICAS**

Prezado(a) Senhor(a):

A Kia Motors do Brasil Ltda., preocupada com a segurança e satisfação de seus clientes, dentre os quais Vossa Senhoria se inclui, comunica o início de campanha de chamamento (Recall) para os veículos abaixo identificados:

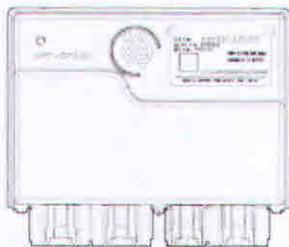
**VEÍCULOS ENVOLVIDOS:** MARCA KIA, MODELO CARNIVAL, produzidos no período compreendido entre 17 de junho de 2015 e 05 de fevereiro de 2018.

**INTERVALO DE SÉRIE DO CHASSIS:**

VEÍCULO	CHASSI
KIA/CARNIVAL	do 113707 ao 437433

\* somente os seis últimos algarismos correspondem à sequência serial do veículo a ser observada

**FOTO DO VEÍCULO E DO COMPONENTE AFETADO**



Componente



Carnival

**LOTE DA PEÇA AFETADA:** 95450-A9100; 95450-A9200 e 95450-A9300

Cumpra esclarecer que ao ser acionado o comando de fechamento da porta deslizante automática, algumas unidades deste modelo podem não obedecer ao sistema de reversão automática em hipótese de existência de eventual obstáculo na rota do trilho da porta.

Em determinados casos, pode ocorrer a continuidade do fechamento da porta automática mesmo tendo sido constatada a existência de obstáculo, com possibilidade de resultar em lesão física às pessoas e/ou membros (exemplo: mãos e pés) que eventualmente estejam na rota do trilho de fechamento.

Embora não tenhamos conhecimento de quaisquer falhas que tenham acometido os veículos no Brasil, com vistas à manutenção da qualidade, a Kia Motors do Brasil houve por bem promover a atualização do software da unidade eletrônica de controle das portas deslizantes automáticas das unidades afetadas.

Portanto, convocamos Vossa Senhoria para que, a partir de 04/07/2018, providencie o agendamento da atualização do componente (software) anunciado, em uma concessionária "KIA" de sua preferência, destacando a importância do pronto atendimento a esta convocação.

Os endereços e telefones de todas as Concessionárias estabelecidas em território nacional encontram-se disponibilizados no site [www.kia.com.br](http://www.kia.com.br) ou através do telefone 0800 77 11011.

Insta ressaltar que os serviços a serem executados com a presente campanha de chamamento não implicará em custos a Vossa Senhoria, visto que as despesas para promover a atualização do componente anunciado serão suportadas pela fabricante coreana, KIA MOTORS CORPORATION.

Salientamos que de acordo com o artigo 6º, da Portaria nº 487/2012, bem como do artigo 2º, da Portaria Conjunta nº 69/2010, será fornecido certificado de atendimento ao chamamento, com indicação do número da campanha, descrição do reparo, local, data, horário e duração do atendimento.

Finalmente, ressaltamos a importância do atendimento da presente campanha, em cumprimento ao comando contido no artigo 4º, da Portaria Conjunta nº 69/2010, que assim dispõe: *"As informações referentes às campanhas de recall não atendidas no prazo de 1 (um) ano, a contar da data de sua comunicação, constarão no Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo"*.

Sendo o que havia a informar, e confiando no pronto atendimento por parte de Vossa Senhoria, subscrevemos consignando votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

**KIA MOTORS DO BRASIL LTDA.**

Itu/SP, 29 de junho de 2018.

Ilmo(a). Sr(a).

**Xxxxxxxx**

..... (endereço completo)

Assunto: **CAMPANHA DE CHAMAMENTO "RECALL"**  
**VEÍCULOS: KIA/CARNIVAL**  
**COMPONENTE AFETADO: UNIDADE ELETRÔNICA DE COMANDO DAS**  
**PORTAS DESLIZANTES AUTOMÁTICAS**

Prezado(a) Senhor(a):

A Kia Motors do Brasil Ltda., preocupada com a segurança e satisfação de seus clientes, dentre os quais Vossa Senhoria se inclui, comunica o início de campanha de chamamento (Recall) para os veículos abaixo identificados:

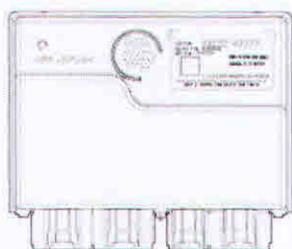
**VEÍCULOS ENVOLVIDOS:** MARCA KIA, MODELO CARNIVAL, produzidos no período compreendido entre 17 de junho de 2015 e 05 de fevereiro de 2018.

**INTERVALO DE SÉRIE DO CHASSIS:**

VEÍCULO	CHASSI
KIA/CARNIVAL	do 113707 ao 437433

\* somente os seis últimos algarismos correspondem à sequência serial do veículo a ser observada

**FOTO DO VEÍCULO E DO COMPONENTE AFETADO**



Componente



Carnival

**LOTE DA PEÇA AFETADA:** 95450-A9100; 95450-A9200 e 95450-A9300

Cumpra esclarecer que ao ser acionado o comando de fechamento da porta deslizante automática, algumas unidades deste modelo podem não obedecer ao sistema de reversão automática em hipótese de existência de eventual obstáculo na rota do trilho da porta.

Em determinados casos, pode ocorrer a continuidade do fechamento da porta automática mesmo tendo sido constatada a existência de obstáculo, com possibilidade de resultar em lesão física às pessoas e/ou membros (exemplo: mãos e pés) que eventualmente estejam na rota do trilho de fechamento.

Embora não tenhamos conhecimento de quaisquer falhas que tenham acometido os veículos no Brasil, com vistas à manutenção da qualidade, a Kia Motors do Brasil houve por bem promover a atualização do software da unidade eletrônica de controle das portas deslizantes automáticas das unidades afetadas.

Portanto, convocamos Vossa Senhoria para que, a partir de 04/07/2018, providencie o agendamento da atualização do componente (software) anunciado, em uma concessionária "KIA" de sua preferência, destacando a importância do pronto atendimento a esta convocação.

Os endereços e telefones de todas as Concessionárias estabelecidas em território nacional encontram-se disponibilizados no site [www.kia.com.br](http://www.kia.com.br) ou através do telefone 0800 77 11011.

Insta ressaltar que os serviços a serem executados com a presente campanha de chamamento não implicará em custos a Vossa Senhoria, visto que as despesas para promover a atualização do componente anunciado serão suportadas pela fabricante coreana, KIA MOTORS CORPORATION.

Salientamos que de acordo com o artigo 6º, da Portaria nº 487/2012, bem como do artigo 2º, da Portaria Conjunta nº 69/2010, será fornecido certificado de atendimento ao chamamento, com indicação do número da campanha, descrição do reparo, local, data, horário e duração do atendimento.

Finalmente, ressaltamos a importância do atendimento da presente campanha, em cumprimento ao comando contido no artigo 4º, da Portaria Conjunta nº 69/2010, que assim dispõe: "*As informações referentes às campanhas de recall não atendidas no prazo de 1 (um) ano, a contar da data de sua comunicação, constarão no Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo*".

Sendo o que havia a informar, e confiando no pronto atendimento por parte de Vossa Senhoria, subscrevemos consignando votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

**KIA MOTORS DO BRASIL LTDA.**