



Barueri, 28 de agosto de 2019.

À

**Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)**

**Ref. Processo de Chamamento de nº 08000.000323/2018-42 (04 de Janeiro de 2018)**

**Nota: Este documento contém segredo industrial e informações sigilosas de propriedade da empresa signatária. Neste sentido, e considerando a vigência da Lei federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), solicitamos que sejam abertos autos apartados ao Processo, a fim de se garantir o sigilo do teor do presente documento e respectivas informações.**

**HP BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA. ("HP"), empresa já identificada e qualificada nos autos do Processo de Chamamento em epígrafe, vem, respeitosamente, à presença deste ilustre órgão, em atenção ao Código de Defesa do Consumidor<sup>1</sup> e Portaria nº 618/19, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, vem, respeitosamente, informar acerca da expansão da campanha de chamamento em epígrafe, conforme segue. artigo 3º, **INFORMAR acerca da expansão da campanha de chamamento ("recall") registrada sob o Processo de Chamamento de nº 08000.000323/2018-42, de 4 de Janeiro de 2018, envolvendo células de bateria de íon de lítio fabricados pela LG Chem, Ltd., que podem ser utilizadas em Notebooks e Estações de Trabalho Móveis HP, conforme motivos e termos abaixo escritos:****

Em janeiro de 2018, a HP realizou perante essa DD. Senacon campanha de chamamento ("recall") para substituição das baterias de alimentação de energia utilizadas nos notebooks da marca HP, modelos HP ProBooks (64x séries G2 e G3, 65x séries G2 e G3), HP x360, HP ENVY m6, HP Pavilion x360 G2, HP 11, e nas estações de trabalho móveis da marca HP, modelo ZBook (17 G3, 17 G4 e Studio G3 e G4).

A referida Campanha de Chamamento foi expandida pela HP em janeiro de 2019, conforme informações e documentos apresentados a essa DD. Senacon.

---

<sup>1</sup> Lei federal nº 8.078 de 1990.

HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos LTDA.  
Alameda Xingu, nº350, 8ºAndar – Alphaville Industrial  
Barueri, São Paulo – 06455-030  
Brasil  
www.hp.com

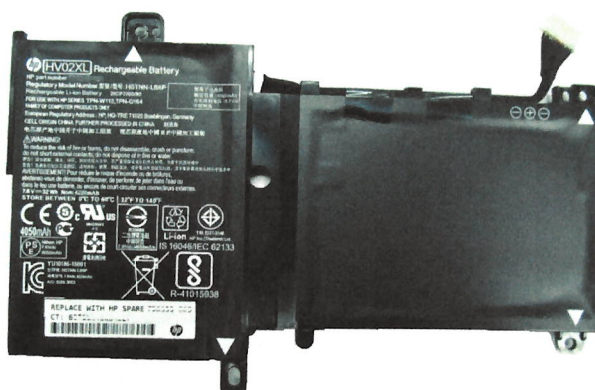


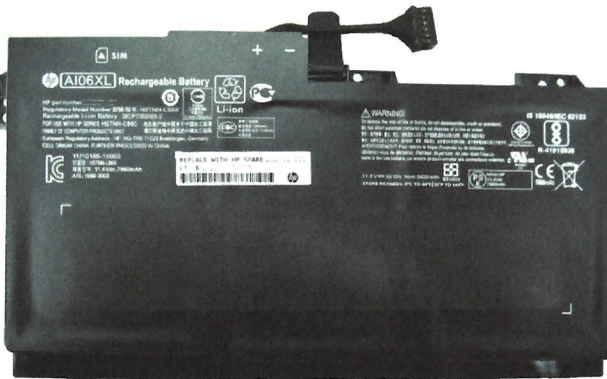
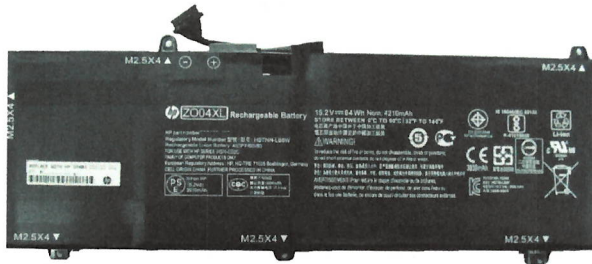
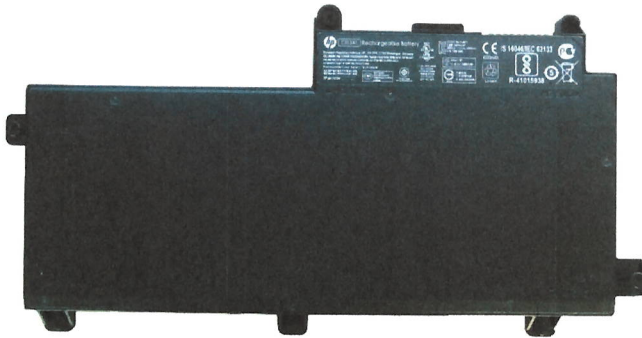
Conforme informado pela HP no Processo de Chamamento nº 08000.000323/2018-42, as células de bateria possivelmente afetadas foram fabricadas pela LG Chem Ltd., na República da Coréia, entre maio de 2016 e agosto de 2017.

As células de bateria modelo ICP606080A2 foram encapsuladas em baterias cujo código CT (identificação interna equivalente ao número de série) são iniciados pelos caracteres 6GAVV, 6EZPC, 6FDWN, 6EZZE, 6EZZF, 6EVXH, 6ETGL, 6FSRV, 6FWBF, 6FWBH, 6ETGL, 6EVXH, 6EZZE, 6EZZF, 6FDWN, 6FSNF, 6FWBH e 6GAUL

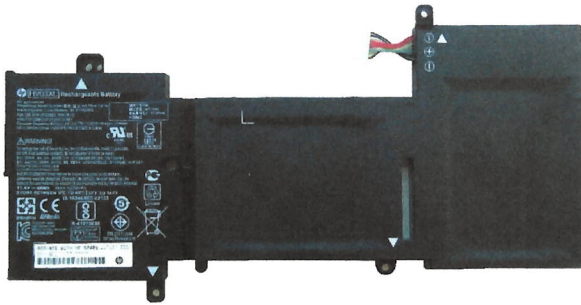
Os números de série de notebooks ou estações de trabalho enviados com baterias afetadas por este recall seguem esses padrões: xxx550xxxx – xxx826xxxx.

Apresentamos abaixo imagens das baterias objeto da campanha de chamamento:





HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos LTDA.  
 Alameda Xingu, nº350, 8ºAndar – Alphaville Industrial  
 Barueri, São Paulo – 06455-030  
 Brasil  
 www.hp.com



Assim que tomou conhecimento dos problemas apresentados pelos produtos, a matriz iniciou análise dos riscos e constatou que houve inconformidades no processo de laminação das células fabricadas em três períodos de produção (23-24 de março de 2016, 26-28 de junho de 2016, 01-04 de julho de 2016). Conforme informado a essa DD. Senacon no Processo de Chamamento em epígrafe, a HP tomou conhecimento da possível





periculosidade em 02 de novembro de 2017, por meio de comunicado feito pela matriz.

Com relação ao defeito, as inconformidades no processo de laminação teriam causado insuficiência de cobertura do anodo sobre o catodo, resultando no achatamento do anodo de lítio e conseqüente diminuição do eletrodo.

As baterias afetadas podem superaquecer. Os possíveis tipos de lesões em razão de um evento térmico de célula de bateria incluem queimadura, contusão e corte. A contusão e o corte somente são possíveis caso os subcomponentes da célula ou células se separem e sejam expelidos para fora do invólucro da célula. Isso pode acontecer caso a pressão interna aumente mais rapidamente, podendo ocorrer a expulsão da célula por meio das aberturas de ventilação existentes nas tampas da unidade. Neste caso, por exemplo, as travas que seguram as tampas podem desprender-se e permitir que a tampa e o material do eletrodo sejam expelidos da bateria e do próprio compartimento do notebook.

A queimadura poderá ocorrer caso o usuário segure ou, de outra forma, entre em contato com o notebook na área da própria bateria, se uma falha na bateria tenha liberado energia suficiente para derreter ou queimar o gabinete do produto. A possibilidade de queimadura também pode resultar de evento térmico da bateria que inflama materiais que podem suportar a combustão externa ao produto, oferecendo risco também de incêndio.

Tendo em vista que células de baterias adicionais podem ter sido afetadas pelos problemas de superaquecimento a HP realizará expansão da campanha objeto do Processo de Chamamento em epígrafe. A expansão amplia o programa original da seguinte maneira:

- Baterias adicionais podem ter sido enviadas com os mesmos notebooks e estações de trabalho passíveis de substituição e objeto do programa inicial de chamamento.

Cumprido esclarecer que as baterias de substituição fornecidas como parte da campanha de chamamento anunciada em Janeiro de 2018 não estão afetadas por esta expansão da campanha. Caso o consumidor já tenha substituído a bateria na campanha de recall realizada em 2018, a substituição não será necessária nesta expansão de campanha.

A expansão do campanha de chamamento tem por objetivo substituir baterias possivelmente afetadas que podem ter sido enviadas com modelos



específicos de Notebooks HP ProBook (séries 64x G2 e G3, 65x séries G2 e G3, 4xx G4 (430, 440, 450, 455, e 470)), HP x360 G2, HP ENVY m6, HP Pavilion x360, HP 11 e Estações de Trabalho Móveis HP ZBook (17 G3, 17 G4, Studio G3 e Studio G4), comercializados de Dezembro de 2015 até Abril de 2018. Adicionalmente, estas baterias podem ter sido vendidas como acessórios ou fornecidas em substituição ao cliente de Dezembro de 2015 até Dezembro de 2018 para os modelos de Notebook HP ProBook 4xx G5 (430, 440, 450, 455, and 470), HP ENVY 15 e HP Mobile Thin Clients (mt20, mt21 E6e mt31) ou para qualquer um dos produtos mencionados anteriormente, pela HP ou por um Prestador de Serviços autorizado da HP.

**A HP reitera que não está efetuando o recall de seus notebooks e estações de trabalho móveis, mas, tão somente, das baterias de alimentação de energia que possivelmente tiveram suas células afetadas.**

A presente expansão da campanha de chamamento engloba **71 (setenta e uma) unidades de baterias, as quais.**

foram distribuídas da seguinte forma:

ESTADOS	QUANTIDADE
Espirito Santo	2
Goiás	1
Pernambuco	5
Paraná	2
Rio Grande do Norte	1
São Paulo	60

**Vale ressaltar que no Brasil não há até esta data quaisquer notícias de acidentes, reclamações ou quaisquer processos relacionados à presente expansão de campanha.**

A expansão será divulgada inicialmente a partir de 28 de agosto de 2019, com publicação do Aviso de Risco (vide modelo abaixo), conforme descrito no Plano de Mídia anexo, que inclui cronograma, etapas e meios de veiculação, em observância aos artigos 4º e 6º da Portaria nº 618/19.

Além disso, a HP também apresenta o Plano de Atendimento ao Consumidor, de acordo com o artigo 5º da Portaria nº 618/19, com informações sobre as formas de atendimento disponíveis ao consumidor e respectivo plano de contingência para a implementação do programa.

O consumidor poderá identificar se a bateria utilizada em seu notebook e/ou estação de trabalho móvel pode estar contemplada pelo recall conforme



instruções constantes no website da HP, ou ainda por meio de contato com a Central de Atendimento da HP<sup>2</sup>.

A HP disponibilizou uma atualização do BIOS (Sistema Básico de Entrada/Saída) para os clientes cujas baterias tenham sido afetadas por esta expansão do programa, que descarregará a bateria e desativará futuras recargas até que a bateria seja substituída, colocando a bateria em "Modo Segurança da Bateria". Após o contato com a HP, se for identificado que a bateria deve ser substituída, a HP recomendará aos clientes que interrompam a sua imediatamente, colocando-a no Modo Segurança da Bateria. Assim que a bateria for colocada no Modo Segurança, o cliente poderá continuar utilizando o notebook e/ou estação de trabalho móvel em segurança, conectando o dispositivo a um adaptador de energia da HP.

Como muitas das baterias são internas ao sistema, a HP prestará serviços de substituição de bateria. A HP enviará um técnico autorizado para o local indicado pelo cliente para prestação de serviços de substituição da bateria afetada por uma nova, **sem custos ao consumidor**.

Oportunamente, após iniciada a expansão, a HP encaminhará à esta Secretaria as respectivas comprovações, bem como os relatórios periódicos de atendimento ao chamamento, com intervalo máximo de 120 (cento e vinte) dias.

Por fim, a HP coloca-se à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

**HP BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS  
ELETRÔNICOS LTDA**

Nome: Marcelo Augusto Baldassare de Souza  
Cargo: Diretor Financeiro  
Email: marcelo.augusto@hp.com  
Tel: +55 11 2933-7695

<sup>2</sup> Central de Atendimento para grande São Paulo: +55 11 3878 8338 e para demais localidades: 0800-709-7751. Dígito "5" para Programa Especiais e código 709 para direcionamento.





## **PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**

### **Canais de Atendimento ao Consumidor:**

- HP website: [www.hp.com/go/batteryprogram2018](http://www.hp.com/go/batteryprogram2018)
- Central de Atendimento:
  - Grande São Paulo: +55 11 3878 8338
  - Demais localidades: 0800-709-7751
  - Digite "5" para Programa Especiais
  - Após, digitar o código 709 para direcionamento

### **Horário de Atendimento:**

O atendimento terá início em 28 de agosto de 2019, com duração média de 15 a 20 minutos para substituição da bateria e será realizado de Segunda-Feira a Sexta-Feira, das 08h00 às 18h00, conforme agendamento com disponibilidade do consumidor.

Após diagnosticado o referido problema, a HP recomendará aos consumidores que interrompam a utilização da bateria imediatamente, colocando-a no "Modo Segurança da Bateria". Assim que a bateria for colocada no Modo Segurança, o cliente poderá continuar utilizando o notebook e/ou estação de trabalho móvel em segurança, conectando o dispositivo a um adaptador de energia da HP.

Como muitas das baterias são internas ao sistema, a HP prestará serviços de substituição de bateria. A HP enviará um técnico autorizado para o local indicado pelo consumidor para prestação de serviços de substituição da bateria afetada por uma nova, **sem custo ao consumidor**.

O consumidor receberá os serviços de substituição da nova bateria no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do contato com a HP, de acordo com o local em que estiver localizado o notebook e/ou estação de trabalho móvel.

### **Plano de atuação para recolhimento dos produtos afetados:**

O Processo estará em vigor até a HP verificar que não existem mais produtos que apresentem risco aos consumidores no mercado brasileiro, ocasião em que esta Secretária será informada do encerramento da campanha. A HP estima o prazo de 3 (três) meses para contato e adequação dos serviços afetados, de acordo com a disponibilidade de cada consumidor.

Em qualquer caso, as informações e contatos da HP permanecerão disponíveis no site da HP, portanto, os clientes que perderem os anúncios originais ou optarem por não participar neste momento inicial, ainda assim poderão ter acesso ao Aviso de Risco e solicitar a substituição do produto.





## PLANO DE MÍDIA PARA A EXPANSÃO DA CAMPANHA DE RECALL

### 1. Período da Divulgação do Anúncio de Chamamento:

- Data Inicial: 06/09/2019
- Data Final: 14/09/2019

### 2. Meio de Comunicação, horários, frequência de veiculação e custos:

Segmento	Posição	Formato	Setembro														Inserções	Custo Total	
			T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S					
			3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14					
<b>MÍDIA IMPRESSA</b>																			
Metro	Week Days	1/4 pag				1								1			2	R\$	57,500.59
TT Print																	2	R\$	57,501
<b>RADIO</b>																			
Alpha	Faixa - 06h as 22h	Spot 45"							2	1	1	1	1				6	R\$	17,010.00
TT Radio																	6	R\$	17,010
<b>TV</b>																			
RedeTV	Edu Guedes e Você	30"							1					1	1		3	R\$	22,982.40
	A Tarde é Sua	30"												1	1		2	R\$	16,405.20
TT TV																	5	R\$	39,388
TT Media																		R\$	113,898.19
<b>TOTAL</b>																		R\$	113,898.19

### 3. Comunicação Direta:

- **Cientes:** Será realizada a troca proativa e voluntária de todos os clientes identificados por meio de contato realizado por telefone e e-mail.



#### 4. Modelo de Aviso de Risco a ser divulgado no website da companhia (Início de divulgação: 28 de agosto de 2019)

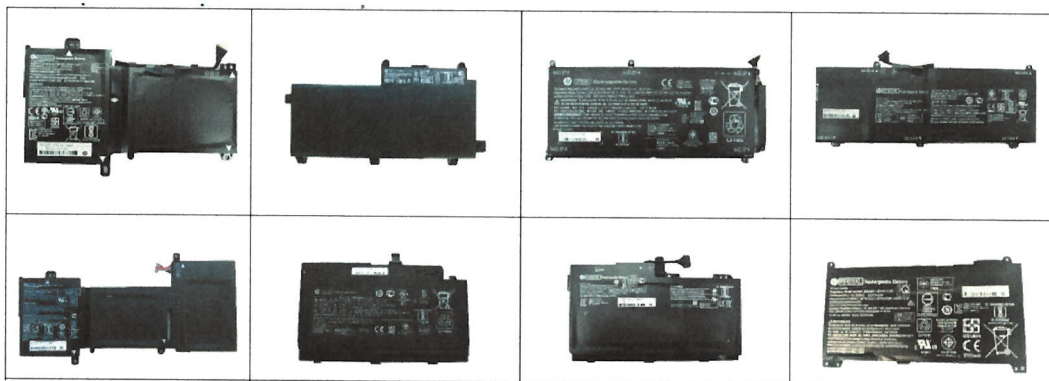
Aviso de expansão do recall de segurança, agosto de 2019

##### HP anuncia recall de outras baterias de estações de trabalho móveis e notebooks

Em agosto de 2019, a HP lançou uma expansão ao seu programa mundial de substituição e recall voluntário para baterias de determinados notebooks e estações de trabalho móveis implantado em janeiro de 2018 e ampliado em janeiro de 2019. As baterias potencialmente passíveis de substituição foram enviadas com modelos específicos dos notebooks HP ProBook (64x G2 e G3, 65x G2 e G3, 4xx G4 (430, 440, 450, 455 e 470)), HP x360 310 G2, HP ENVY M6, HP Pavilion x360 15", HP 11 e estações de trabalho HP ZBook (17 G3, 17 G4, Studio G3, e Studio G4) vendidas em todo o mundo de dezembro de 2015 até abril de 2018. Além disso, essas baterias podem ter sido vendidas como acessórios ou itens de reposição para os modelos HP ProBook 4xx G5 (430, 440, 450, 455 e 470), HP ENVY 15 e HP Mobile Thin Clients (mt20, mt21 e mt31) ou para qualquer um dos produtos anteriores de dezembro de 2015 a dezembro de 2018 através da HP ou de um Prestador de Serviços Autorizado. As baterias passíveis de substituição por este programa de recall podem superaquecer, oferecendo risco de fogo e queimaduras aos clientes.

**A HP pede que os clientes verifiquem mais uma vez todos os produtos passíveis de substituição**

##### Baterias potencialmente passíveis de substituição



**É fundamental verificar novamente sua bateria, mesmo que já o tenha feito anteriormente e tenha sido informado que não era necessária a substituição.** Se você já recebeu uma bateria de reposição por meio do programa anunciado em janeiro de 2018 ou a expansão em janeiro de 2019, essa expansão não abrange você.

Muitas dessas baterias são internas ao sistema, o que significa que não são passíveis de substituição por parte do cliente. Siga as instruções abaixo para verificar a bateria:

##### O que fazer

Acesse o site "Recall de bateria HP" em: [www.hp.com/go/batteryprogram2018](http://www.hp.com/go/batteryprogram2018) para verificar a sua bateria. A HP liberou uma atualização do BIOS em agosto de 2019 para clientes cujas baterias são passíveis de substituição por este programa de recall que colocará a bateria em "Modo Segurança da Bateria". Se a validação indicar que sua bateria é passível de substituição, pare de utilizar a bateria imediatamente, colocando-a no Modo Segurança da Bateria. Muitas dessas baterias são internas ao sistema, o que significa que não são passíveis de substituição por parte do cliente. Você não deve tentar remover a bateria. A HP prestará serviços de



substituição de bateria para cada bateria verificada como passível de substituição por este recall, sem custo.

**Observação:** Assim que a bateria for colocada no Modo Segurança, você poderá continuar a utilizar o seu notebook ou estação de trabalho móvel, conectando o dispositivo a um adaptador de energia da HP.

**Observação:** O processo de validação pode indicar que a bateria não é passível de substituição. Menos de 3% dos produtos com possibilidade de substituição vendidos durante este período possuem baterias realmente incluídas neste recall de segurança e em sua expansão. As baterias adicionais identificadas por nosso fornecedor representam 0,2% de todos os produtos potencialmente passíveis de substituição da HP vendidos durante esse período.

Em caso de dúvidas sobre este programa, acesse [www.hp.com/go/batteryprogram2018](http://www.hp.com/go/batteryprogram2018) e selecione **Fale conosco**.

Pedimos desculpas por qualquer inconveniência que isso possa ter causado a você.

Atenciosamente, HP.

#### 5. Mensagens a serem veiculadas:

- TV

**Texto Corrido:**

A HP realizará expansão do seu programa de recall de segurança e substituição gratuita de baterias de estações de trabalho móveis e notebooks, anunciado em Janeiro de 2018. A expansão engloba baterias utilizadas em notebooks HP ProBook (séries 64x G2 e G3, 65x séries G2 e G3, 4xx G4 e G5 (430, 440, 450, 455, e 470)), HP x360 G2, HP ENVY m6 e 15, HP Pavilion x360, HP 11 e HP Mobile Thin Clients (mt20, mt21 e mt31) e Estações de Trabalho Móveis HP ZBook (17 G3, 17 G4 e Studio G3 e G4)

**As baterias possivelmente afetadas podem superaquecer, provocando incêndio, queimadura, contusão e corte. O uso das baterias afetadas deve ser interrompido imediatamente.**

Para verificar se sua bateria deve ser trocada, **visite o link Recalls em [hp.com.br](http://hp.com.br) ou ligue 0800-709-7751 e, em São Paulo, (11) 3878-8338.**

A expansão da campanha não representa qualquer custo ao consumidor.

**Texto fixo:**

**EXPANSÃO DO PROGRAMA DE RECALL DE SEGURANÇA E SUBSTITUIÇÃO GRATUITA DE BATERIAS**





A HP realizará recall voluntário e gratuito das baterias (exemplo de imagem abaixo) utilizadas em em notebooks HP ProBook (séries 64x G2 e G3, 65x séries G2 e G3, 4xx G4 e G5 (430, 440, 450, 455, e 470)), HP x360 G2, HP ENVY m6 e 15, HP Pavilion x360, HP 11 e HP Mobile Thin Clients (mt20, mt21 e mt31) e Estações de Trabalho Móveis HP ZBook (17 G3, 17 G4 e Studio G3 e G4). As baterias possivelmente afetadas podem ter sido enviadas juntamente com os produtos, vendidas como acessórios ou fornecidas em substituição ao cliente, pela HP ou por um Prestador de Serviços autorizado da HP, de Dezembro de 2015 até Dezembro de 2018. Tais baterias podem superaquecer, provocando incêndio, queimadura, contusão e corte. O uso da bateria deve ser interrompido imediatamente.



**Para mais informações, por favor, visite: [www.hp.com.br](http://www.hp.com.br) (rodapé – link Recalls) ou ligue 0800-709-7751 e, em São Paulo, (11) 3878-8338.**

A expansão da campanha não representa qualquer custo ao consumidor.

- **Rádio**

A HP realizará recall voluntário e gratuito de baterias comercializadas de Dezembro de 2015 a Dezembro de 2018 em seus **notebooks e estações de trabalho móveis ou vendidas separadamente com acessório neste período**, podem superaquecer, provocando incêndio, acidentes e lesões graves e o seu uso deve ser interrompido imediatamente.

Para verificar se sua bateria deve ser trocada, visite o link Recalls em [hp.com.br](http://hp.com.br) ou ligue 0800-709-7751 e, em São Paulo, (11) 3878 8338.

**Os produtos são: HP ProBook (séries 64x G2 e G3, 65x séries G2 e G3, 4xx G4 e G5 (430, 440, 450, 455, e 470)), HP x360, HP ENVY m6 e 15, HP Pavilion x360 G2, HP 11, HP ZHAN 66 Pro G1 e HP**



**Mobile Thin Clients (mt20, mt21 e mt31) e HP ZBook (17 G3, 17 G4 e Studio G3 e G4).**

A expansão da campanha não representa qualquer custo ao consumidor.

- **Jornal**

**PROGRAMA DE RECALL DE SEGURANÇA  
E SUBSTITUIÇÃO GRATUITA DE BATERIAS**

A HP realizará uma expansão do programa de recall de segurança e substituição gratuita de baterias de estações de trabalho móveis e notebooks, anunciado em janeiro de 2018.

As baterias possivelmente afetadas (vide exemplo de imagem abaixo) podem ter sido enviadas com modelos específicos de **Notebooks HP ProBook (séries 64x G2 e G3, 65x séries G2 e G3, 4xx G4 - 430, 440, 450, 455 e 470)), HP x360 G2, HP ENVY m6, HP Pavilion x360, HP 11 e Estações de Trabalho Móveis HP ZBook (17 G3, 17 G4, Studio G3 e Studio G4)**, comercializados de dezembro de 2015 até abril de 2018. Adicionalmente, estas baterias podem ter sido vendidas como acessórios ou fornecidas em substituição ao cliente de Dezembro de 2015 até Dezembro de 2018 para os modelos **HP ProBook 4xx G5 - 430, 440, 450, 455 e 470), HP ENVY 15 e HP Mobile Thin Clients (mt20, mt21 e mt31)** ou para qualquer um dos produtos mencionados anteriormente, pela HP ou por um Prestador de Serviços autorizado da HP.

Essas baterias podem superaquecer, oferecendo risco de incêndio, queimadura, contusão e corte aos clientes. Se você possuir um notebook ou uma estação de trabalho móvel cujo modelo tenha sido identificado neste programa de recall, interrompa o uso da bateria imediatamente e entre em contato com a HP.

Para verificar se a bateria do seu notebook ou estação de trabalho móvel deverá ser substituída, verifique informações no site [www.hp.com/go/batteryprogram2018](http://www.hp.com/go/batteryprogram2018) ou entre em contato com a HP pelo telefone 0800-709-7751 e em São Paulo, (11) 3878- 8338 (Opção 5 – Digitar o Código 709). Se for confirmado que a bateria de seu notebook ou estação de trabalho móvel se enquadra neste programa de substituição voluntária, a HP enviará um técnico autorizado para o local por você indicado para prestação de serviços de substituição da bateria afetada por uma nova, sem qualquer custo.

Para mais informações, por favor, visite: [www.hp.com/go/batteryprogram2018](http://www.hp.com/go/batteryprogram2018) ou ligue 0800-709-7751 e em São Paulo (11) 3878 8338.



## 6. Locais de Atendimento:

A HP fará atendimento nos locais indicados pelos consumidores, de acordo com a localização de cada notebook e estação de trabalho móvel afetado pelo defeito.

## 7. Justificativa:

Com o plano sugerido temos cobertura nacional com os meios TV (Rede TV) e Jornal (Destak). Somado a isso, na área foco dos casos temos reforço de mídia em Rádio com a Alpha FM, uma das principais emissoras em audiência no target na Grande São Paulo.