



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, 2452 - Manaus - AM - Brasil - CEP 69074-160 - Fone: (92) 2126-1680

Guarulhos, 11 de novembro de 2011.

**PROCON GOIÂNIA - GO**  
Rua 02, 24 - Térreo ao 4º andar - Ed.  
Vermelho - Setor Central  
Goiânia / GO - Cep. 74013-020  
Ref. Recall Midnigth Star XVS 950



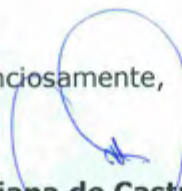
**Ref.: Campanha de recall - Motocicletas marca YAMAHA, modelo XVS950 Midnight Star.**

Prezados Senhores:

Pautada em sua conduta transparente e de respeito aos Órgãos de Defesa do Consumidor, tem a presente a finalidade de lhes encaminhar, conforme documentos anexos, informações prestadas ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, aos 07/11/2011, onde constam as razões da implementação da campanha de chamamento aos consumidores da marca **YAMAHA**, relativamente aos produtos identificados em epígrafe.

Colocamo-nos à disposição para os esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

  
**Luciana de Castro Assis**  
Gerente Jurídico  
Tel. (11) 2460-5488  
Fax. (11) 2432-5315  
e-mail: [luciana.assis@yamaha-motor.com.br](mailto:luciana.assis@yamaha-motor.com.br)



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 2452, Distrito Industrial, Manaus/AM, CEP 69075-835

Guarulhos, 7 de novembro de 2011.

**CÓPIA**

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC  
Esplanada dos Ministérios, Bloco "T", sala 520  
Edifício Sede  
Brasília / DF  
CEP 70064-900  
Tel. (61) 2025.3942 / 3170  
Fax. (61) 3322.1677

SECRETARIA DE DIREITO ECONOMICO/SNE/MI  
08012. 010255 2011 07/NOV/2011 13:59

YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA., sociedade empresária devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.817.052/0001-06, com sede na Rua Rio Jaguarão, nº 2.452, Distrito Industrial, cidade de Manaus, Estado do Amazonas, e filial na Rodovia Presidente Dutra, km. 214, Jd. Cumbica, cidade de Guarulhos, Estado de São Paulo (Docs. 1/2), vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., nos termos do artigo 10, do Código de Defesa do Consumidor e do disposto na Portaria nº 789, de 24 de agosto de 2.001, do Ministério da Justiça, comunicar às autoridades competentes a necessidade de proceder ao chamamento dos consumidores proprietários das motocicletas modelos XVS950 Midnight Star, da marca YAMAHA, abaixo indicadas, para a substituição gratuita do conjunto do tubo de alimentação de combustível, conforme segue:

**I – Identificação do fornecedor do produto**

- a) Denominação: **Yamaha Motor da Amazônia Ltda.**
- b) Nome fantasia: **YAMAHA**
- c) Ramo de atividade: **Indústria, comércio, importação e exportação de motocicletas, motonetas, quadriciclos, veículos aquáticos, motores de popa, suas partes e acessórios**
- d) CNPJ/MF: **04.817.052/0001-06**
- e) Inscrição Estadual: **04.740071-4**
- f) Endereço matriz: **Rua Rio Jaguarão, nº 2.452, Distrito Industrial, Manaus/AM, Tel: (92) 2126.1680**
- f.1) Endereço filial: **Rod. Presidente Dutra, Km. 214, Jd. Cumbica, Guarulhos/SP**
- f.2) Contatos:
  - Luciana de Castro Assis - Advogada / luciana.assis@yamaha-motor.com.br - Tel: (11) 2460.5316
  - Valéria Melo de Andrade - Advogada / valeria.melo@yamaha-motor.com.br - Tel: (11) 2431.6587

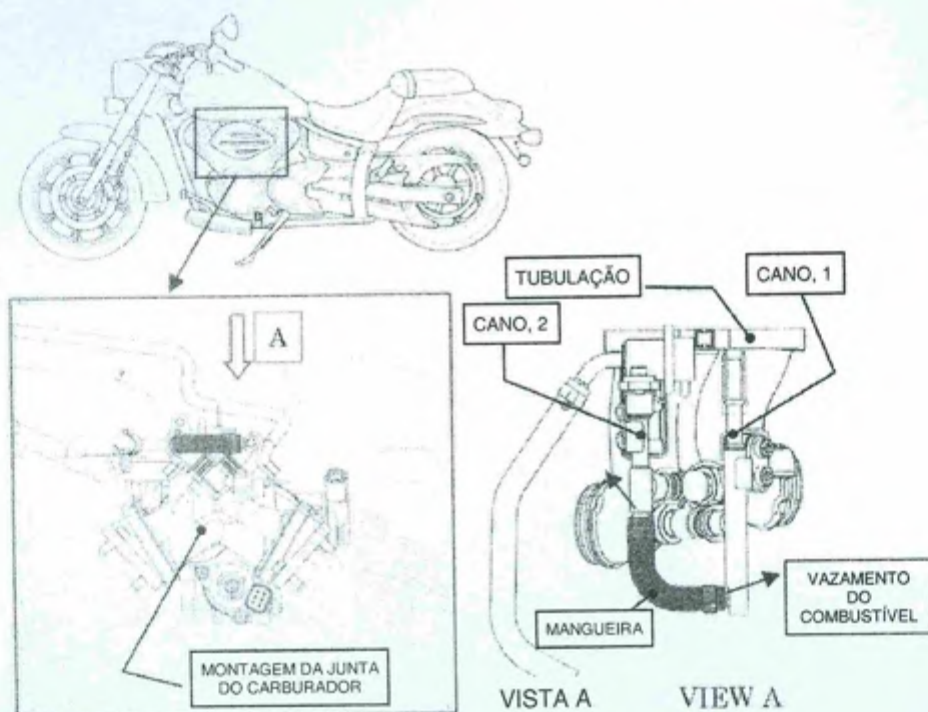
**II – Descrição pormenorizada do defeito detectado, acompanhado das informações técnicas que esclareçam os fatos**

Embora não tenha sido identificado nenhum incidente no mercado nacional, foi constatado pela matriz, Yamaha Motor Co. Ltd. (Japão) – conforme documento anexo (Docs. 3/4) – que, em virtude de uma impropriedade na mangueira que une os tubos de alimentação de combustível dos bicos injetores das motocicletas XVS950 Midnight Star, pode haver diminuição no desempenho da vedação, bem como possibilidade de deslocamento longitudinal da mangueira, com consequente vazamento do combustível.

**III – Descrição dos riscos que o produto apresenta, especificando todas as suas implicações**

Foi observado, em alguns casos, que pode haver falha na vedação existente entre a mangueira e o tubo de alimentação do combustível, conforme figura abaixo, podendo ocasionar vazamento, com risco de incêndio:





IV- Quantidade de produtos sujeitos ao defeito e universo de consumidores que deverá ser atendido pelo chamamento:

MODELO	ANO / MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATÉ O CHASSI	QTD
XVS950 Midnight Star	2009 a 2011	9C6KN001090000101	9C6KN0010C0003400	3.300

Total: 3.300 unidades

**V - Distribuição dos produtos por Estados da Federação:**

<b>Estado de faturamento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
AC	5	0,15%
AL	5	0,15%
AM	67	2,03%
AP	5	0,15%
BA	32	0,97%
CE	27	0,82%
DF	142	4,30%
ES	45	1,36%
GO	120	3,64%
MA	13	0,39%
MG	208	6,30%
MS	50	1,52%
MT	34	1,03%
PA	17	0,52%
PB	11	0,33%
PE	35	1,06%
PI	8	0,24%
PR	238	7,21%
RJ	354	10,73%
RN	7	0,21%
RO	33	1,00%
RR	4	0,12%
RS	129	3,91%
SC	139	4,21%
SE	14	0,42%
SP	1376	41,70%
TO	3	0,09%
Estoque da fabricante	179	5,42%
<b>Total</b>	<b>3.300 unidades</b>	

**VI - Data e modo pelo qual a periculosidade do produto foi detectada pelo fabricante:**

Em 12/10/2011 (Doc. 5) a Yamaha Motor da Amazônia Ltda. foi comunicada pela sua matriz, Yamaha Motor Co. Ltd., quanto à necessidade da presente campanha de modificação de fábrica, conforme consta da "minuta da reunião sobre problema em produto", ocorrida em 7/10/2011 (Doc. 3/4).

**VII- Medidas adotadas para resolver o defeito e sanar os riscos:**

Os procedimentos a serem adotados junto aos consumidores para a reparação do defeito consistem em:

- (i) Efetiva implementação do presente *recall*;
- (ii) Ação de reparo integrante deste *recall*, promovendo a substituição gratuita do conjunto do tubo de alimentação de combustível por outro novo, com as devidas melhorias técnicas.

As soluções de fábrica adotadas são as seguintes:

- (i) Modificação da linha de reforço e do material da mangueira que une os tubos de alimentação de combustível dos bicos injetores;
- (ii) Aplicação de material adesivo na junção da mangueira com os tubos de alimentação de combustível.

**VIII - Descrição do modo de realização da campanha publicitária (Plano de Chamamento):**

- a) **Data de início da campanha publicitária:** a partir de 07/11/2011, conforme cronogramas de divulgação abaixo.
  - a.1) **Data de encerramento da campanha de chamamento:** 07/11/2012, sem prejuízo do regular atendimento a qualquer solicitação posterior.
- b) **Meios de comunicação utilizados, freqüência e teor dos anúncios:** conforme plano de mídia constante do ANEXO I.
- c) **Mensagens veiculadas:** conforme plano de mídia constante do ANEXO I.
- d) **Locais disponibilizados para reparação ou troca das peças:** em qualquer uma das 553 (quinhentas e cinquenta e três) concessionárias da rede YAMAHA, distribuídas pelo Brasil, cujos endereços atualizados constam do site oficial da marca no Brasil ([www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br)).

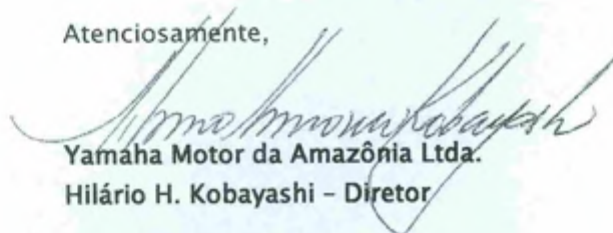


**IX- Ocorrência de acidentes decorrentes do defeito do produto que originou o chamamento aos consumidores**

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. não tem conhecimento da ocorrência de qualquer acidente decorrente da inconformidade descrita neste *recall* envolvendo as motocicletas modelo XVS950 Midnight Star fabricadas no Brasil.

Na expectativa de que as informações ora prestadas lhes sejam úteis, colocamo-nos à disposição para prestar eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,



Yamaha Motor da Amazônia Ltda.  
Hilário H. Kobayashi - Diretor

**ANEXO I - PLANO DE CHAMAMENTO****1 - JORNAL****Mensagem veiculada:****COMUNICADO IMPORTANTE**

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. convoca os proprietários das motocicletas modelo XVS950 Midnight Star, conforme numeração de chassi abaixo, a entrarem em contato com uma concessionária autorizada para agendar a substituição **gratuita** do conjunto do tubo de alimentação de combustível.


MODELO	ANO / MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATÉ O CHASSI
XVS950 Midnight Star	2009 a 2011	9C6KN001090000101	9C6KN0010C0003400

Embora não se tenha conhecimento da ocorrência de acidentes no Brasil envolvendo as motocicletas acima, a Yamaha informa que, devido a uma impropriedade na mangueira que une os tubos de alimentação de combustível, pode haver diminuição da vedação entre a mangueira e os referidos tubos, com conseqüente vazamento do combustível e risco de incêndio.

A Yamaha Motor adota essa medida em caráter preventivo e destaca a importância do atendimento imediato a esta convocação.

Para informações adicionais, consulte o site [www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br) ou ligue para 0800 772 8822, no horário comercial.

Yamaha Motor da Amazônia Ltda.





Plano de mídia  
 Yamaha Motor da Amazônia Ltda.  
 Recall XVS950  
 Mídia: jornal

Região / Praça	Dimensão	Jornal	Data de veiculação	Total	
<b>Região Sudeste</b>					
SP	São Paulo	9,6 x 20	Folha S. Paulo	10/11/2011	1
RJ	Rio de Janeiro	9,6 x 20	O Globo	10/11/2011	1
MG	B. Horizonte	9,6 x 20	O Est. de Minas	10/11/2011	1
ES	Vitória	12,2 x 15,91	A Gazeta	10/11/2011	1
<b>Região Sul</b>					
PR	Curitiba	9,6 x 20	Gazeta do Povo	10/11/2011	1
SC	Florianópolis	10,2 x 21,5	Diário Catarinense	10/11/2011	1
RS	Porto Alegre	10,2 x 21,5	Zero Hora	10/11/2011	1
<b>Região Centro-Oeste</b>					
GO	Goiânia	9,6 x 20	O Popular	10/11/2011	1
DF	Brasília	9,6 x 20	Correio Brazillense	10/11/2011	1
MS	Campo Grande	9,6 x 20	Correio do Estado	10/11/2011	1
MT	Cuiabá	9,6 x 20	A Gazeta de Cuiabá	10/11/2011	1
TO	Palmas	9,6 x 20	Jornal O Tocantins	10/11/2011	1
<b>Região Nordeste</b>					
BA	Salvador	9,6 x 20	A Tarde	10/11/2011	1
PE	Recife	9,8 x 20	Diário de Pernambuco	10/11/2011	1
CE	Fortaleza	9,6 x 20	Diário do Nordeste	10/11/2011	1
PB	João Pessoa	9,6 x 20	Correio da Paraíba	10/11/2011	1
AL	Maceió	9,6 x 20	Gazeta de Alagoas	10/11/2011	1
MA	São Luiz	9,6 x 20	O Estado Maranhão	10/11/2011	1
PI	Teresina	9,4 x 20	Meio Norte	10/11/2011	1
RN	Natal	9,6 x 20	Tribuna do Norte	10/11/2011	1
SE	Aracajú	9,6 x 20	Jornal da Cidade	10/11/2011	1
<b>Região Norte</b>					
PA	Belém	9,16 x 20	Diário do Pará	10/11/2011	1
AM	Manaus	9,6 x 20	A Crítica	10/11/2011	1
AP	Macapá	9,6 x 20	Jornal do Dia	10/11/2011	1
RO	Porto Velho	9,6 x 20	O Estado do Norte	10/11/2011	1
RR	Boa Vista	9,6 x 20	Folha de Boa Vista	10/11/2011	1
AC	Rio Branco	9,6 x 20	O Rio Branco	10/11/2011	1
<b>TOTAL</b>				<b>27</b>	



## 2 - RÁDIO

Mensagem veiculada:

### COMUNICADO IMPORTANTE

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas XVS950 Midnight Star, ano/modelo 2009 a 2011, a entrarem em contato imediatamente com uma concessionária autorizada para agendar a substituição **gratuita** do conjunto do tubo de alimentação de combustível.

Foi constatada uma impropriedade na mangueira de combustível com risco de vazamento e incêndio.

Consulte numeração de chassis envolvidos e outras informações no [www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br) ou ligue para 0800 772 8822, no horário comercial.

Plano de mídia

Yamaha Motor da Amazônia Ltda.

Recall XVS950

Mídia: rádio

RÁDIO	mercado	duração	horário	Novembro'10							Total Ins.
				7 Seg	8 Ter	9 Qua	10 Qui	11 Sex	Sáb	Dom	
Jovem Pan 2	Nacional	30"	07h às 19h	--	5	5	5	5	--	--	20
FM O Dia	Rio de Janeiro	30"	07h às 13h	--	5	5	5	5	--	--	20
Piatã FM	Salvador	30"	07h às 24h	--	5	5	5	5	--	--	20
Cidade FM	Campo Grande	30"	07h às 24h	--	5	5	5	5	--	--	20
<b>TOTAL</b>											<b>80</b>

## 3 - TELEVISÃO

Locução:

### COMUNICADO IMPORTANTE

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas XVS950 Midnight Star, com numeração de chassi abaixo, a contatarem imediatamente uma concessionária autorizada para agendar a substituição **gratuita** do conjunto do tubo de alimentação de combustível.

Foi constatada uma impropriedade na mangueira de combustível, com risco de vazamento e incêndio.

Mais informações, pelo site ou ligue para 0800 772 8822, no horário comercial.



Lettering:

**COMUNICADO DE RECALL**

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas XVS950 Midnight Star, com numeração de chassi abaixo:

MODELO	ANO / MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATÉ O CHASSI
XVS950 Midnight Star	2009 a 2011	9C6KN001090000101	9C6KN0010C0003400

a contatarem imediatamente uma concessionária autorizada para agendar a substituição gratuita do conjunto do tubo de alimentação de combustível.

Foi constatada uma impropriedade na mangueira de combustível que une os tubos de alimentação de combustível, com risco de vazamento e incêndio.

Mais informações, pelo site [www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br) ou ligue para 0800 772 8822, no horário comercial.

Plano de mídia

Yamaha Motor da Amazônia Ltda.

Recall XVS950

Mídia: Televisão

Emissora/Programa	mercado	horário início programa	duração	Novembro'11							Total Ins.	
				7 Seg	8 Ter	9 Qua	10 Qui	11 Sex	12 Sab	13 Dom		
<b>BAND</b>												
Jogo Aberto	NET	11:15	30"	--	--	--	X	--	--	--	1	
<b>GLOBO</b>												
Programa do Jô	NET	00:50	30"	--	--	X	X	--	--	--	2	
<b>SporTV</b>												
SportTV News		23:30	30"				X	X			2	
Troca de Passes		20:00	30"						X		1	
<b>Globonews</b>												
Jornal das Dez		22:00	30"				X	X	X		3	
<b>Rede Telecine</b>												
Sessão		00:00	30"					X	X		2	
<b>TOTAL</b>												
				0	0	1	4	3	3	0	11	



#### 4- WEB SITE

Anúncio via *internet* no *web site* [www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br), pelo período em que durar a campanha de *recall*, veiculando o mesmo texto a ser publicado nos jornais.

#### 5- MALA DIRETA

Guarulhos, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

#### AVISO IMPORTANTE: RECALL

Prezado(a) Senhor(a),

Nome do consumidor

CHASSI: \_\_\_\_\_

**Assunto: Comunicado para substituição gratuita do conjunto do tubo de alimentação de combustível das motocicletas XVS950 Midnight Star – Ano/Modelo 2009 a 2011**

*Identificamos em nosso banco de dados que sua motocicleta, número de chassi acima indicado, faz parte de um grupo de veículos que deverão ser inspecionados para a substituição do conjunto tubo de alimentação de combustível.*

*Foi constatada uma impropriedade na mangueira que une os tubos de alimentação de combustível, podendo ocorrer falha na vedação e conseqüente vazamento, com risco de incêndio.*

*Para maiores informações, entre em contato através do telefone 0800 772 8822, no horário comercial ou consulte o site [www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br).*

*Lembramos que o serviço é gratuito e será realizado na concessionária autorizada YAMAHA de sua preferência. Para seu conforto, solicitamos prévio agendamento.*

*Caso esta motocicleta não seja mais de sua propriedade, solicitamos a gentileza de nos informar os dados do novo proprietário (nome e telefone, se possível) através do e-mail [sac@yamaha-motor.com.br](mailto:sac@yamaha-motor.com.br) ou pelo telefone nº 0800 772 8822.*

*Sua colaboração é muito importante para a eficácia da presente campanha.*

*Sinceramente interessados em sua segurança e contínua satisfação com nossos produtos e serviços, agradecemos a atenção dada a este tema tão importante.*

Atenciosamente,

Yamaha Motor da Amazônia Ltda.  
Departamento de Suporte ao Cliente  
[www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br)



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 2452, Distrito Industrial, Manaus/AM, CEP 69075-835

6- SAC

A empresa disponibilizará, ainda, o número de telefone **0800 772 8822**, do **SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente**, para informações e orientações aos consumidores.

*fu*

\*\*\*\*\*