

# - Relatório Técnico -



Honda GL 1800 Gold Wing

Ano Modelo 2012

**“Falha no Insuflador do *Airbag*”**

## 1 - Identificação do fornecedor do produto

### **Razão Social**

Moto Honda da Amazônia Ltda.

### **Nome Fantasia**

Moto Honda

### **Ramo de Atividade**

Indústria de motocicletas e demais atividades relacionadas no contrato social da empresa

### **CNPJ**

04.337.168/0001-48

### **Inscrição Estadual**

06.200.256-2

### **Administradores Responsáveis**

Kunio Koike – Diretor de Serviços Pós-Venda

Marcelo C. Langrafe – Gerente Geral de Serviços Pós-Venda e CRM

### **Endereço (para contato)**

Estrada Municipal Valêncio Calegari, 777 – Prédio MQC – Sumaré – São Paulo – SP

CEP 13186-524

Telefone: (19) 3864-7636

Fax: (19) 3864-5819

e-mail : marcelo\_langrafe@honda.com.br

## 2 - Descrição pormenorizada do produto

- Marca: Honda
- Modelo GL 1800 Gold Wing
- Ano Modelo 2012



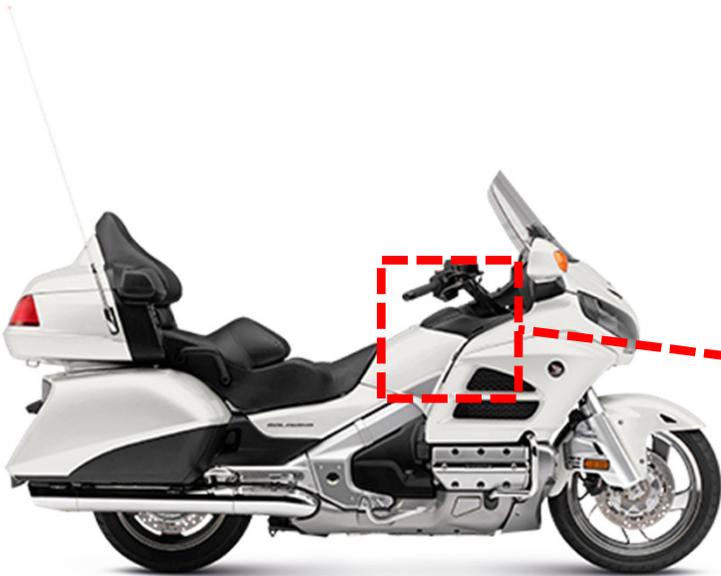
ANO MODELO	CHASSIS FINAIS		DATA DE PRODUÇÃO	
	DE	ATÉ	INICIAL	FINAL
2012	CK000003	CK000082	23/02/2012	04/12/2012

### 3 - Descrição pormenorizada do defeito

Detectou-se que em algumas unidades do modelo Honda GL 1800 Gold Wing, ano modelo 2012, o insuflador do sistema de retenção suplementar (*airbag*), produzido pelo fornecedor Takata Corporation, poderá apresentar expansão com intensidade acima do previsto em projeto, possibilitando a ruptura do componente.

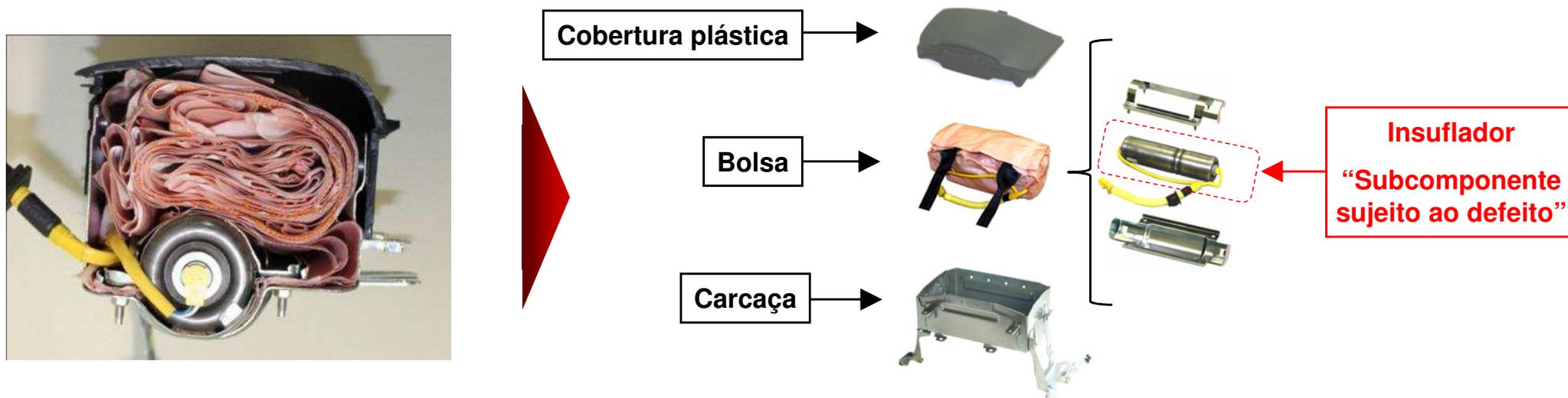
O sistema de retenção suplementar está posicionado sobre o tanque de combustível e tem a função de oferecer ao condutor, proteção nos casos onde ocorra uma colisão primordialmente frontal de moderada a severa.

#### LOCALIZAÇÃO DO COMPONENTE NA MOTOCICLETA

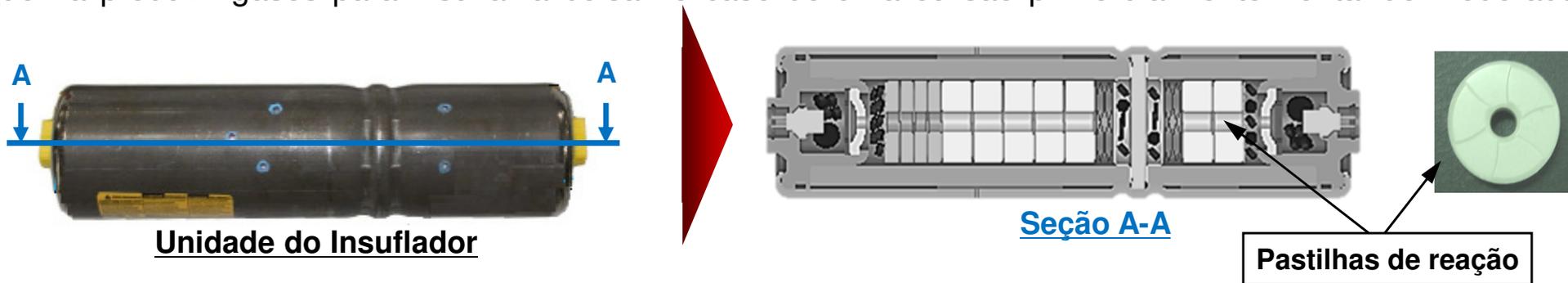


### 3 - Descrição pormenorizada do defeito ( continuação )

O conjunto de *Airbag das motocicletas* GL 1800 Gold Wing possuem as características abaixo:



O subcomponente "insuflador", é constituído internamente de elementos químicos sólidos (pastilhas) responsáveis pela reação que irá produzir gases para insuflar a bolsa no caso de uma colisão primordialmente frontal de moderada a severa.



Estudos conduzidos no exterior indicaram a possibilidade do insuflador do airbag apresentar expansão com intensidade acima do previsto em projeto em razão da degradação das pastilhas de reação quando expostas a variações de umidade e temperatura após longos períodos, fato que poderá causar a ruptura do componente e consequentemente a projeção de fragmentos.

#### **4 - Data e modo de detecção da periculosidade**

No dia 19 de Janeiro de 2017, recebemos da nossa matriz, a Honda Motor Co. Ltd. sediada no Japão, um comunicado informando sobre a necessidade de realização de uma campanha de chamamento (recall). Imediatamente, a Moto Honda da Amazônia Ltda. iniciou o levantamento da distribuição das unidades afetadas no Brasil bem como eventuais reclamações envolvendo consumidores no mercado nacional.

Por fim, para cumprimento do disposto na Portaria 487/2012, informamos que até o momento desconhecemos a ocorrência de quaisquer acidentes decorrentes do assunto relatado neste relatório técnico envolvendo as motocicletas compreendidas na ação.

Porém, em caráter preventivo e alinhada com a política mundial de qualidade e respeito ao consumidor, a Moto Honda da Amazônia Ltda., após a conclusão dos levantamentos mencionados, realizará a campanha de chamamento nas quantidades e moldes descritos neste relatório.

## **5 - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações**

Considerando-se a possibilidade de ocorrência dos fatos similares aos descritos anteriormente e, caso a motocicleta seja submetida a uma colisão primordialmente frontal de intensidade moderada ou severa, situação em que o acionamento do *airbag* é esperado, poderá haver o rompimento da estrutura do insuflador, permitindo, em casos remotos, a projeção de fragmentos metálicos. Essas situações poderão causar danos materiais e lesões graves ou até mesmo fatais aos ocupantes e/ou terceiros.

## **6 - Quantidade de produtos sujeitos ao defeito**

As motocicletas envolvidas na campanha foram importadas dos Japão e comercializadas em território nacional pela Moto Honda da Amazônia Ltda. A quantidade total de unidades envolvidas é de 80, todas compreendidas entre os intervalos de chassi mencionados no item 2 deste relatório.

**7 - Distribuição dos veículos comercializados pelos Estados da Federação**

<b>UF</b>	<b>Quantidade afetadas</b>	<b>% por UF</b>
AC	2	2,50%
AL	0	0,00%
AM	0	0,00%
AP	0	0,00%
BA	3	3,75%
CE	1	1,25%
DF	12	15,00%
ES	2	2,50%
GO	0	0,00%
MA	0	0,00%
MG	7	8,75%
MS	0	0,00%
MT	1	1,25%
PA	3	3,75%
PB	1	1,25%
PE	2	2,50%
PI	0	0,00%
PR	3	3,75%
RJ	3	3,75%
RN	0	0,00%
RO	0	0,00%
RR	0	0,00%
RS	3	3,75%
SC	5	6,25%
SE	0	0,00%
SP	32	40,00%
TO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

## 8 – Medidas adotadas para sanar o risco na produção

Os mesmos são equipados com sistema de airbag com características técnicas diferentes daqueles utilizados nas motocicletas afetadas nesta campanha.

## 9 – Medidas adotadas para sanar o risco dos veículos em circulação

Será substituído o insuflador do sistema de retenção suplementar (*airbag*) por um componente produzido por um outro fornecedor, isento das não conformidades descritas neste relatório.

O referido componente será instalado de forma **gratuita** em todas as unidades afetadas pela campanha que comparecem a uma de nossas concessionárias em virtude ou não do chamamento, eliminando completamente a possibilidade de ocorrência do sintoma mencionado.

**10 - Detalhamento do plano de mídia**

a) Custos de veiculação: R\$ 331.151,00

b) Data de início e fim da veiculação publicitária:

Início: 23/01/2017      Fim : 01/02/2017

c) Meios de comunicação utilizados:

MEIO	ITEM	DATA	HORÁRIO INÍCIO	ESPECIFICAÇÃO
INTERNET	www.honda.com.br/recall	23/01/2017	16H00	Página com informações gerais da ação
TV ABERTA	Band - Café com Jornal	01/02/2017	08h00 às 9h10	1 Inserção (Nacional) de 60 segundos
RADIO	Jovem Pan (AM + FM)	01/02/2017	06h00 - 07h30	1 Inserção (Nacional) de 60 segundos
IMPRESSO	JORNAL	DATA	PRAÇA	ESPECIFICAÇÃO
	Estado de São Paulo	31/01/2017	SP	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	O Globo	31/01/2017	RJ	1 Inserção de 3 x 15 x 13
	Correio Braziliense	31/01/2017	DF	1 Inserção de 3 x 15,4 x 13
	A Tribuna	31/01/2017	ES	1 Inserção de 3 x 16,3 x 13
	Estado de Minas	31/01/2017	MG	1 Inserção de 3 x 12,5 x 13
	Diário Gaúcho	31/01/2017	RS	1 Inserção de 3 x 15,5 x 12,7
	Gazeta do Povo	31/01/2017	PR	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Diário Catarinense	31/01/2017	SC	1 Inserção de 3 x 15,4 x 12,7
	Jornal do Comércio	31/01/2017	PE	1 Inserção de 3 x 14 x 13
	A Tribuna	31/01/2017	BA	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Diário do Nordeste	31/01/2017	CE	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	A Gazeta do Acre	31/01/2017	AC	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Gazeta de Alagoas	31/01/2017	AL	1 Inserção de 3 x 12,4 x 13
	Jornal do Dia	31/01/2017	AP	1 Inserção de 3 x 13,75 x 13
	O Popular	31/01/2017	GO	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	O Pequeno	31/01/2017	MA	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Correio do Estado	31/01/2017	MS	1 Inserção de 3 x 14,64 x 12,27
	Diário de Cuiabá	31/01/2017	MT	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Diário do Pará	31/01/2017	PA	1 Inserção de 3 x 13,5 x 13
	Correio da Paraíba	31/01/2017	PB	1 Inserção de 3 x 14 x 13
	Diário do Povo	31/01/2017	PI	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Tribuna do Norte	31/01/2017	RN	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Folha da Boa Vista	31/01/2017	RR	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Jornal da Cidade	31/01/2017	SE	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Diário da Amazônia	31/01/2017	RO	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Jornal Dez Minutos	31/01/2017	AM	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13
	Jornal de Tocantins	31/01/2017	TO	1 Inserção de 3 x 14,6 x 13

## 10 - Detalhamento do plano de mídia (continuação)

Os clientes também terão à sua disposição outros canais, conforme listado abaixo:

MEIO	OBJETIVO
TELEFONE 0800	Canal receptivo para orientação dos proprietários do veículos envolvidos na campanha, além de telefones e endereços das concessionárias.
INTERNET	Ferramenta que possibilita a consulta dos chassis dos veículos envolvidos na campanha, além de telefones e endereços das concessionárias autorizadas a realizar o reparo.

Encontram-se anexo a este relatório a relação de locais disponibilizados para a referido reparo do componente.

## **11 - Plano de atendimento ao consumidor**

### **a) Forma e locais de atendimento disponíveis ao consumidor**

Os proprietários das motocicletas envolvidas nesta campanha serão atendidos pela rede autorizada na manutenção de motocicletas importadas, Honda Dream, em horário comercial, nos locais relacionados no documento anexo a este relatório.

### **b) A duração média do atendimento (permanência no box de serviços):**

**Substituição do Air bag GL 1800 Gold Wing:** 1 hora e 42 minutos

### **c) Plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa :**

Em relação ao prazo para adequação completa, não pode ser estimado, pois dependerá do nível de adesão pelos consumidores. A ocorrência de eventos imprevisíveis poderá implicar em eventuais medidas complementares.

### **d) Duração da campanha de chamamento:**

O atendimento será feito por prazo indeterminado, com início em 01/02/2017.

**12 - Modelo do aviso de risco de acidente ao consumidor a ser veiculado na imprensa, rádio e televisão**

Televisão:

## COMUNICADO DE RECALL

A Moto Honda da Amazônia Ltda., convoca os(as) proprietários(as) das motocicletas da marca Honda, modelo GL 1800 Gold Wing:



ANO MODELO	CHASSIS FINAIS		DATA DE PRODUÇÃO	
	DE	ATÉ	INICIAL	FINAL
2012	CK000003	CK000082	23/02/2012	04/12/2012

**Medidas corretivas:** Comparecer a uma concessionária de motocicletas Dream, a partir de 01 de Fevereiro, para a substituição gratuita do airbag.

**Defeito apresentado:** Em caso de colisão frontal com acionamento do airbag, em virtude da expansão com intensidade acima do especificado, poderá haver o rompimento da estrutura do insuflador.

**Riscos e Implicações:** Possibilidade de projeção de fragmentos, o que em situações extremas, poderá causar danos materiais e lesões graves ou até mesmo fatais aos ocupantes e/ou terceiros.

**Locais de atendimento e contato:** Confirme no site [www.honda.com.br/recall](http://www.honda.com.br/recall) ou em nossa central de atendimento pelo 0800-055-2221 (segunda a sexta-feira, das 09h às 17h - horário de Brasília) a necessidade do reparo e os endereços das concessionárias Honda Dream.

**12 - Modelo do aviso de risco de acidente ao consumidor a ser veiculado na imprensa, rádio e televisão**

Jornal Impresso:

**COMUNICADO DE RECALL**

A Moto Honda da Amazônia Ltda., convoca os(as) proprietários(as) das motocicletas da marca Honda, modelo GL 1800 Gold Wing:



ANO MODELO	CHASSIS FINAIS		DATA DE PRODUÇÃO	
	DE	ATÉ	INICIAL	FINAL
2012	CK000003	CK000082	23/02/2012	04/12/2012

**Medidas corretivas:** comparecer a uma concessionária de motocicletas Dream, a partir de 01 de Fevereiro, para a substituição gratuita do airbag.

**Defeito apresentado:** em caso de colisão frontal com acionamento do airbag, em virtude da expansão com intensidade acima do especificado, poderá haver o rompimento da estrutura do insuflador.

**Riscos e Implicações:** possibilidade de projeção de fragmentos, o que em situações extremas, poderá causar danos materiais e lesões graves ou até mesmo fatais aos ocupantes e/ou terceiros.

**Locais de atendimento e contato:** confirme no site [www.honda.com.br/recall](http://www.honda.com.br/recall) ou em nossa central de atendimento pelo 0800-055-2221 (segunda a sexta-feira, das 09h às 17h - horário de Brasília) a necessidade do reparo e os endereços das concessionárias Honda Dream.



Agende aqui