

Guarulhos, 24 de outubro de 2017.

PROCON GOIÂNIA / GO
Rua Oito, 242 - QD 05 - Lt 36 - Ed. Torres
Setor Central - Goiânia - GO
CEP. 74013-030

Ref.: Campanha de recall – motocicletas NEO125 UBS

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 23/10/2017, 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
OAB/SP 131.933
Tel. (11) 2460-5488 / Fax. (11) 2432 – 5315
E-mail: luciana.assis@yamaha-motor.com.br


Alexandre Pereira de Souza
OAB/SP 216.473
Tel. (11) 2431 – 6585 / Fax. (11) 2432 – 5315
E-mail: alexandre.souza@yamaha-motor.com.br



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

Guarulhos, 23 de outubro de 2017.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA	
PROCESSO	RECEBEMOS
Nº 08000.063993/2018.99	
EM 23	10 / 17
Uma Régua	
DIRETORIA DE REGISTRO DE EMPRESAS	

À

Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Esplanada dos Ministérios, Bloco "T", sala 520
Edifício Sede
Brasília / DF
CEP: 70.064-900

CÓPIA

Campanha de chamamento (recall) – Motocicletas modelo NEO125 UBS

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 1842, Vila Buriti, 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 n.º 487, de 15 de março de 2.012, do Ministério da Justiça, comunicar às autoridades competentes a necessidade de proceder ao chamamento dos consumidores proprietários das motocicletas modelo **NEO125 UBS** da marca **YAMAHA**, para a substituição do kit do chicote do velocímetro, 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: **06.200155-8**

f) Endereços:

Matriz: **Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, Tel: (92) 2126-1680**

Filial: **Rodovia Presidente Dutra, Km. 214, Cumbica, Guarulhos/SP, Tel: (11) 2460-5300**

g) Contatos:

- Luciana de Castro Assis – Advogada

E-mail: luciana.assis@yamaha-motor.com.br - Tel: (11) 2460-5316

- Valéria Melo de Andrade – Advogada

E-mail: valeria.melo@yamaha-motor.com.br - Tel: (11) 2431-6587

- Alexandre Pereira de Souza – Advogado

E-mail: alexandre.souza@yamaha-motor.com.br - Tel: (11) 2431-6585

h) Administrador responsável: Itaru Otani, japonês, casado, executivo de empresa, portador do RNE nº V406889-R – CGPI/DIREX/DPF e inscrito no CPF/MF sob nº 231.504.048-51.

II– Descrição pormenorizada do produto

a) Produto/Marca: **motocicleta da marca Yamaha**

b) Modelo: **NEO125 UBS**

c) Intervalo de chassi:

Motocicleta	Modelos	A partir do chassi	Até de chassi
NEO125 UBS	2017 e 2018	9C6SEB510H0000101	9C6SEB510J0010798

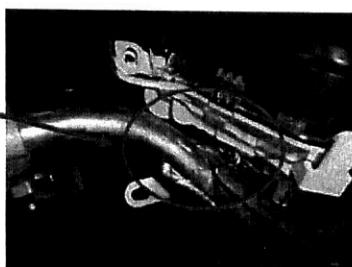
d) Ano Modelo: **2017 e 2018**

e) Foto do produto:

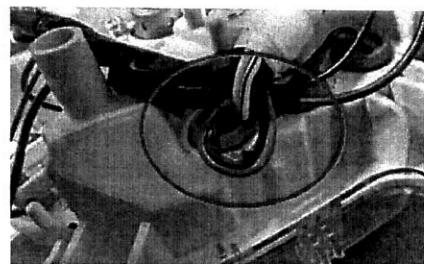


III – Descrição pormenorizada do defeito detectado, acompanhado das informações técnicas que esclareçam os fatos e os riscos que o produto apresenta, especificando todas as suas implicações

Embora não haja ocorrência de acidentes no Brasil, foi constatado pela matriz, Yamaha Motor Co. Ltd. (Japão) que, devido a uma inconformidade no comprimento e na fixação dos fios do velocímetro durante a montagem, esses fios podem ficar prensados entre o velocímetro e o guidão, e, em casos extremos, o atrito gerado entre o cordão de solda do guidão e o(s) fio(s) poderá ocasionar o desgaste da proteção dos mesmos, causando curto-circuito e conseqüente desligamento do motor e da parte elétrica durante o uso, com risco de acidente e lesões aos usuários (Doc. 3).



Contato entre o chicote do velocímetro e o guidão.



Chicote danificado

IV – Data e modo pelo qual a periculosidade do produto foi detectada pelo fabricante.

Em 02/10/2017, a Yamaha Motor da Amazônia Ltda. recebeu a informação da campanha de modificação de fábrica comunicada pela matriz japonesa, Yamaha Motor Company Ltd., envolvendo as motocicletas em questão, comercializados no mercado internacional, conforme Doc. 03.

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

Motocicleta	Modelo	A partir do chassi	Até o chassi	Quantidade
NEO125 UBS	2017 e 2018	9C6SEB510H0000101	9C6SEB510J0010798	10.698
Total 10.698 unidades				

VI – Distribuição dos produtos por Estados da Federação:

Estado de Faturamento	Quantidade	Percentual
AC	139	1,30%
AL	51	0,48%
AM	216	2,02%
AP	25	0,23%
BA	410	3,83%
CE	142	1,33%
DF	103	0,96%
ES	257	2,40%
GO	414	3,87%
MA	179	1,67%
MG	903	8,44%
MS	307	2,87%
MT	415	3,88%
PA	371	3,47%
PB	81	0,76%
PE	190	1,78%
PI	96	0,90%
PR	696	6,51%
RJ	881	8,24%
RN	131	1,22%
RO	155	1,45%
RR	23	0,21%
RS	460	4,30%
SC	482	4,51%
SE	73	0,68%
SP	3374	31,54%
TO	123	1,15%
Estoque	1	0,01%
Total Geral	10.698	100,00%

VII – 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*, mediante o reposicionamento da abraçadeira e substituição gratuita do kit do chicote do velocímetro, por outro novo, com as devidas melhorias técnicas. O kit consiste em uma proteção de espuma e chicote com fios redimensionados corretamente.



VIII – Ocorrência de acidentes decorrentes do defeito do produto que originou o chamamento aos consumidores.

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. não tem conhecimento de qualquer acidente decorrente da inconformidade descrita neste *recall* com as motocicletas acima identificadas.

IX - Plano de atendimento aos consumidores

- a) **Formas de atendimento disponíveis:** mediante agendamento, através do telefone 0800 774 3738, no horário comercial.
- b) **Locais e horários de atendimento:** em horário comercial, em qualquer uma das concessionárias da marca YAMAHA, distribuídas pelo Brasil, cujos endereços atualizados constam do site oficial da marca no Brasil (www.yamaha-motor.com.br).
- c) **Duração média do atendimento:** 30 minutos
- d) **Plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa dos produtos:** Implementação da presente campanha de chamamento dimensionada, inicialmente, para o período de 12(doze) meses, com início em 23/10/2017, sem prejuízo do regular atendimento a qualquer solicitação posterior.

X – Plano de mídia.

- a) **Data da veiculação publicitária:** a partir do dia 23/10/2017, conforme cronogramas de divulgação constantes do ANEXO I.
- b) **Meios de comunicação utilizados, frequência e teor dos anúncios:** conforme plano de mídia constante do ANEXO I.
- c) **Mensagens veiculadas:** conforme aviso de risco constante do ANEXO I.



d) Custos da veiculação:

VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO	<i>Inserções</i>	TOTAL
TELEVISÃO	1	R\$ 9.035,00
RÁDIO	1	R\$ 8.856,00
JORNAL	27	R\$ 110.644,70
TOTAL		R\$ 128.535,70

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 Haruomi Kobayashi – Diretor

ANEXO I**(AVISO DE RISCO e PLANO DE MÍDIA)****1- JORNAL****Mensagem veiculada:****COMUNICADO DE RECALL**

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. convoca os proprietários das motocicletas NEO125 UBS, modelos 2017 e 2018, conforme numeração de chassis abaixo, para entrarem em contato com uma concessionária autorizada para agendar a substituição gratuita do kit do chicote do velocímetro.




Motocicleta	Modelo	A partir do chassis	Até o chassis
NEO125 UBS	2017 e 2018	9C6SEB510H0000101	9C6SEB510J0010798

Embora não haja ocorrência de acidentes no Brasil, foi constatado que, devido a uma inconformidade no comprimento e na fixação dos fios do velocímetro durante a montagem, esses fios podem ficar prensados entre o velocímetro e o guidão, e, em casos extremos, o atrito gerado entre o cordão de solda do guidão e o(s) fio(s) poderá ocasionar o desgaste da proteção dos mesmos, causando curto-circuito e conseqüente desligamento do motor e da parte elétrica durante o uso, com risco de acidente e lesões aos usuários.

Tempo médio de atendimento: 30 minutos.

Mais informações consulte o site www.yamaha-motor.com.br ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.

Yamaha Motor da Amazônia Ltda. 



2- RÁDIO

Mensagem veiculada:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas NEO125 UBS, modelos 2017 e 2018, para agendarem em uma concessionária autorizada a substituição gratuita do kit do chicote do velocímetro.

Devido a uma inconformidade identificada na montagem do velocímetro, caso os fios tenham ficado prensados, em casos extremos, a proteção dos fios poderá se desgastar, causando curto-circuito e consequente desligamento do motor e da parte elétrica durante o uso, com risco de acidente e lesões aos usuários.

Mais informações pelo site yamaha-motor.com.br ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.

Plano de mídia rádio:

OUTUBRO.2017	OUTUBRO														Tot		
PROGRAMAS	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	30	
	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S		Ins
NACIONAL- NET RADIO BANDEIRANTES AM/FM Prog. De Primeira 12:30 / 13:30 horas								1									1

3- TELEVISÃO

Locução:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas NEO125 UBS, modelos 2017 e 2018, para agendarem em uma concessionária autorizada a substituição gratuita do kit do chicote do velocímetro.

Devido a uma inconformidade identificada na montagem do velocímetro, caso os fios tenham ficado prensados, em casos extremos, a proteção dos fios poderá se desgastar, causando curto-circuito e consequente desligamento do motor e da parte elétrica durante o uso, com risco de acidente e lesões aos usuários.

Mais informações pelo site yamaha-motor.com.br ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

4- WEB SITE E MÍDIAS SOCIAIS

Anúncio via internet no website www.yamaha-motor.com.br no período em que durar a campanha de *recall*, veiculando o mesmo texto a ser publicado nos jornais.

5- MALA DIRETA

Será enviada carta ao consumidor relatando o problema e a necessidade de atender à presente campanha de *recall*.

6- SAC

A empresa disponibilizará, ainda, o número de telefone **0800 774 3738**, do **SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente**, para informações e orientações aos consumidores.
