

Sumaré, 20 de abril de 2018

PROCON-PROTUDO

PROCON-PROTUDO

23-Abr-2018-16:43-00350-1/1

À

**Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON
Diretoria de Fiscalização**

ASSUNTO: Comunicado de início de *recall* para a substituição do garfo guia dianteiro dos modelos Honda CG 160 Start, Fan e Titan.

Prezada senhor(a),

Em cumprimento ao artigo 10, § 1º, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, a **MOTO HONDA DA AMAZÔNIA LTDA.**, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob nº 04.337.168/0001-48, e com inscrição estadual nº 06.200.256-2, nome fantasia Moto Honda, com filial na Estrada Municipal Valêncio Calegari, 777 – Prédio CT – Nova Veneza – Sumaré – SP – CEP 13181-903 – telefone (19)3864-7301, vem à presença de V. Sa. informar o que se segue:


Constatou-se que em algumas unidades dos modelos Honda CG 160 Start, Fan e Titan, ano/modelo 2018, poderá haver o travamento do garfo guia dianteiro. Nesse caso, a dirigibilidade será afetada e, dependendo das condições de pilotagem no momento da ocorrência (velocidade, tipo e condição de via, etc.), os usuários serão expostos a uma situação de risco de queda, podendo causar danos materiais e lesões graves ou até mesmo fatais aos ocupantes e/ou terceiros.

Desta forma, atendendo a Portaria nº 487 de 15 de março de 2012 e seus quesitos, anexamos como parte integrante desta comunicação o relatório técnico com todas as informações requeridas na referida Portaria, visando assim prestar todos os esclarecimentos necessários aos consumidores e a este órgão. Comunicamos ainda que a Moto Honda, durante a realização da campanha, informará periodicamente seu andamento, sempre conforme as disposições legais vigentes sobre este tema.

Ressaltamos que a documentação acima bem como a relação completa de todas as motocicletas envolvidas na ação será encaminhada à Coordenação-Geral de Infraestrutura de Trânsito – CGIT do Departamento Nacional de Trânsito – Denatran em atendimento os requisitos da Portaria Conjunta nº 69/2010.

Sendo assim, solicitamos a apreciação deste órgão sobre os fatos descritos e nos colocamos à sua inteira disposição para os eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,


Marcelo A. Campagna
Gerente Geral de Serviços Pós-Venda

Moto Honda da Amazônia Ltda.

FÁBRICA: Rua Juruá, 160 – Dist. Ind. Marechal Castelo Branco – C.P. 324 – Manaus – AM – CEP 69075-120
SUMARÉ: Estrada Municipal Valêncio Calegari, 777 - Av. Interna 6, Prédio CT - Nova Veneza - Sumaré – SP – CEP 13181-903
MORUMBI: Rua Dr. José Áureo Bustamante, 377 – Santo Amaro – São Paulo – SP – CEP 04710-090

- Relatório Técnico -



Honda CG 160 Start, Fan e Titan

Ano Modelo 2018

“Falha no Garfo Guia Dianteiro”

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

Administrador Responsável

Marcelo C. Langrafe – Diretor de Serviços, Peças e CRM

Marcelo A. Campagna – Gerente Geral de Serviços Pós-Venda

Endereço (para contato)

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

CEP 13186-524

Telefone: (19) 3864-7301

e-mail : marcelo_campagna@honda.com.br

2 - Descrição pormenorizada do produto

- Marca: Honda
- Modelo CG 160 Start, Fan e Titan
- Ano Modelo 2018

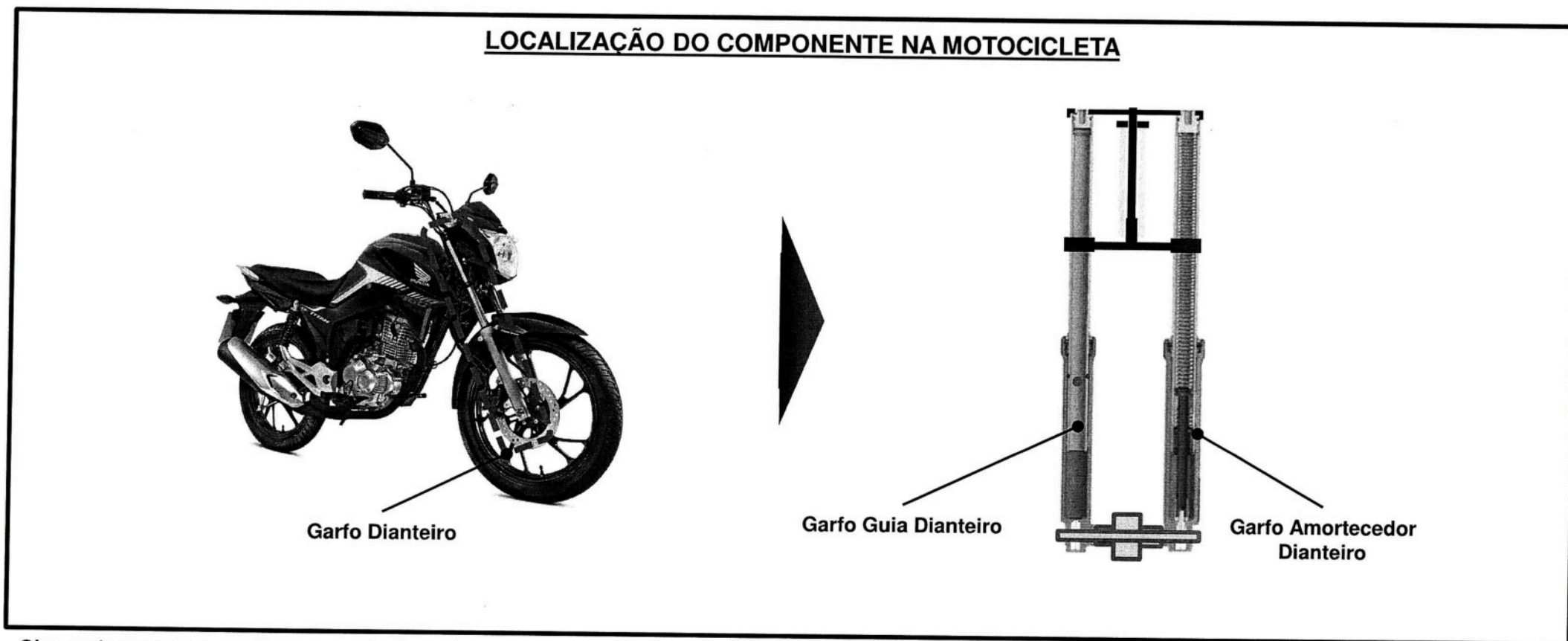


ANO / MODELO	MODELO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS			DATA DE PRODUÇÃO	
		INICIAL	FINAL		INICIAL	FINAL
			DE	ATÉ		
2018	Fan	9C2KC2200JR	000012	303600	30/05/2017	11/04/2018
	Titan	9C2KC2210JR	000009	039915		
	Start	9C2KC2500JR	000012	127362		

3 - Descrição pormenorizada do defeito

Detectou-se que no modelo Honda CG 160 Start, CG 160 Fan e CG 160 Titan, ano/modelo 2018, poderá apresentar o travamento de um dos garfos dianteiro.

Os garfos exercem a função de suspensão dianteira da motocicleta, mantendo o contato do pneu dianteiro com o solo, absorvendo as oscilações e desníveis com o controle do movimento de abertura e fechamento das molas, oferecendo ao condutor o conforto, estabilidade e segurança na condução.

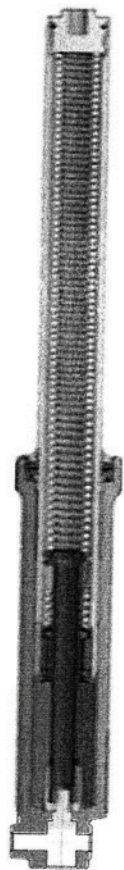


Obs: as imagens acima são meramente ilustrativas.

3 - Descrição pormenorizada do defeito (continuação)

O conjunto de suspensão dianteira do modelo Honda CG 160 Start, CG 160 Fan e CG 160 Titan, ano modelo 2018, possui basicamente as características abaixo:

Garfo Amortecedor Dianteiro



O garfo amortecedor tem a função de suportar ao peso da motocicleta e dos seus ocupantes, bem como absorver e suavizar os movimentos, acompanhando assim as variações do solo, oferecendo ao condutor o conforto, estabilidade e segurança na condução.

Garfo Guia Dianteiro



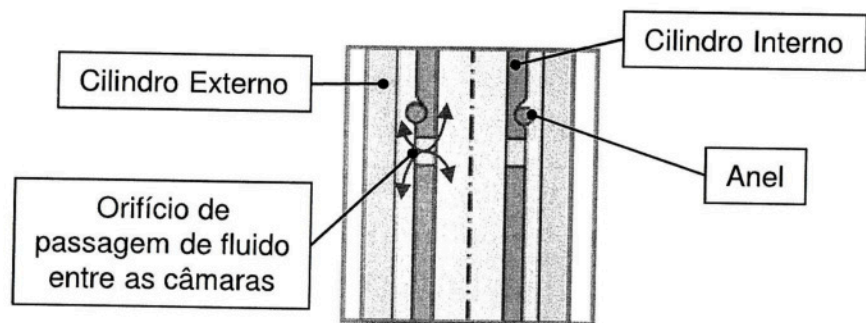
O garfo guia tem a função estrutural e de fixação da roda dianteira, não tendo função de suporte ao peso ou amortecimento.

Obs: as imagens acima são meramente ilustrativas.

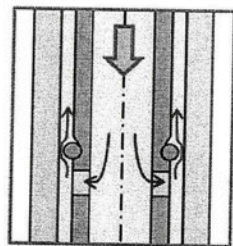
3 - Descrição pormenorizada do defeito (continuação)

Em razão do uso severo da motocicleta, em situações tais como: passagem em lombadas ou buracos com velocidades elevadas ou em casos extremos onde ocorre o levantamento proposital da roda dianteira, popularmente denominado de “empinar”, nessas condições ocorrem impactos severos na suspensão dianteira, possibilitando o travamento do garfo guia dianteiro.

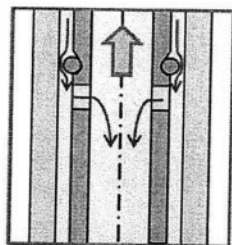
Basicamente o garfo guia tem as seguintes características internas:



Onde de acordo com a contração ou a extensão da suspensão, o fluido passa pelos orifícios, deslocando-se entre as câmaras sob pressão:



Contração



Extensão

	Descrição do defeito	Ilustração
1	Devido ao impacto severo, onde ocorre a contração do garfo, o fluido gera uma pressão acima do especificado dentro da câmara, deslocando o anel do seu alojamento;	
2	Com o deslocamento indevido do anel, o mesmo entra em contato com a face interna do cilindro externo, causando atrito e desgaste entre suas superfícies;	
3	Com a continuidade do desgaste, cria-se espaço suficiente para a movimentação do anel entre a superfície do cilindro externo e interno;	
4	Quando ocorre a extensão do garfo, o anel desloca-se para fora do seu alojamento, causando o travamento do anel entre o cilindro externo e interno, impedindo o seu correto funcionamento.	

4 - Data e modo de detecção da periculosidade

No dia 10 de novembro de 2017 fomos informados por uma de nossas concessionárias quanto a ocorrência de uma suposta queda relacionada á perda da dirigibilidade de uma CG 160 Fan. Imediatamente após o recebimento da informação ocorreu a visita no local e entrevista com o cliente para os levantamentos necessários à investigação e identificação da causa do sintoma reclamado, coletadas às peças necessárias para avaliação do fato.

Em razão do fenômeno não se manifestar de forma imediata, mas sim em decorrência do uso severo da motocicleta, foram necessários extensos estudos e testes de rodagem para a análise da não conformidade, além das avaliações em laboratório, processo produtivo no fornecedor, projeto do garfo, entre outros.

Após a conclusão dos testes em 18 de abril de 2018, verificou-se que a não conformidade mencionada no item 3 deste relatório, poderia, em casos extremos, afetar as demais unidades do modelo CG 160 Start, CG 160 Fan e CG 160 Titan, ano/modelo 2018, sendo portanto necessária a realização da campanha de chamamento (*recall*).

Diante disso, 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.

4 - Data e modo de detecção da periculosidade (continuação)

Informamos, para fim de cumprimento do disposto na Portaria 487/2012, que a Moto Honda da Amazônia tem conhecimento dos seguintes acidentes decorrentes do assunto relatado neste relatório técnico:

	Meio de contato	Local e data do sinistro	Identificação dos envolvidos	Danos materiais causados	Danos físicos causados	Dados dos processos judiciais	Providências adotadas em relação às vítimas
1	Concessionária RCT - 103438	Taboão da Serra/SP 10/11/2017	Alex Ramos Barros (CG 160 Fan)	Avarias no lado direito da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
2	Concessionária RCT - 104262	Ap. De Goiania/GO 16/11/2017	Bruno Rodrigues dos Santos (CG 160 Titan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
3	Concessionária RCT - 110185	Pará de Minas/MG 21/12/2017	João Marcos de Freitas (CG 160 Fan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
4	Concessionária RCT - 111372	Nova Serrana/MG 27/12/2017	Gilmar Rodrigues da Silva (CG 160 Titan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
5	Concessionária RCT - 111591	Piracicaba/SP 28/12/2017	Igor Kaue Souza Macedo (CG 160 Fan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
6	Concessionária RCT - 115514	São Paulo/SP 01/01/2018	Samuel Ferreira Rodrigues (CG 160 Fan)	Avarias no lado direito da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
7	Concessionária SG 4890353634	Campinas/SP 09/02/2018	Alexandro Santos de Souza (CG 160 Fan)	Avarias no lado direito da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
8	0800 RAC - 439547	Itapecerica da Serra/SP 11/02/2018	Gabriel Kaiser Baldusco Ramos (CG 160 Fan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
9	Concessionária RCT - 122389	São Paulo/SP 26/02/2018	Gabriel Rodrigues de Almeida (CG 160 Fan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
10	Concessionária RCT - 122702	Rio de Janeiro/RJ 27/02/2018	Lucas da Silva Couto (CG 160 Titan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
11	Concessionária RCT - 125095	São Paulo/SP 12/03/2018	Oswaldo Ferreira da Silva (CG 160 Fan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
12	Concessionária RCT - 127545	Campinas/SP 22/03/2018	Gean Carlos Consolaro Almeida (CG 160 Titan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
13	Concessionária RCT - 129660	Belo Horizonte/MG 03/04/2018	Helton Luiz da Silva (CG 160 Fan)	Avarias no lado esquerdo da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente
14	Concessionária RCT - 130251	Juiz de Fora/MG 05/04/2018	Ruth Miranda Braga da Silva (CG 160 Fan)	Avarias no lado direito da motocicleta.	Escoriações na pele	Não houve processo	Acordo entre a Honda e o cliente

5 - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações

Considerando a possibilidade de ocorrência dos fatos descritos no item 3, poderá haver o travamento do garfo guia dianteiro. Nesse caso, a dirigibilidade será afetada e, dependendo das condições de pilotagem no momento da ocorrência (velocidade, tipo e condição de via, etc.), os usuários serão expostos a uma situação de risco de queda, podendo causar danos materiais e lesões graves ou até mesmo fatais aos ocupantes e/ou terceiros.

6 - Quantidade de produtos sujeitos ao defeito

A quantidade total de motocicletas produzidas pela Moto Honda sujeitas ao defeito é de 159.757 unidades, todas compreendidas entre os intervalos de chassi mencionados no item 2 deste relatório

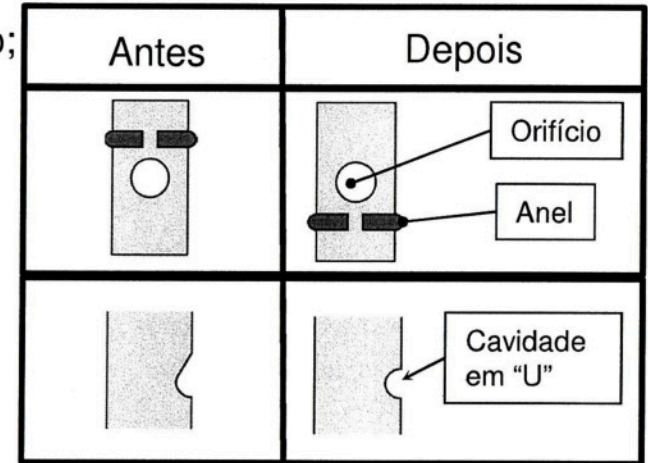
7 - Distribuição dos veículos comercializados pelos Estados da Federação

Estado	Quantidade de veículos afetados	Percentual
AC	1.556	1,0%
AL	3.545	2,2%
AM	3.444	2,2%
AP	945	0,6%
BA	8.275	5,2%
CE	12.628	7,9%
DF	2.394	1,5%
ES	2.268	1,4%
GO	6.250	3,9%
MA	7.403	4,6%
MG	15.159	9,5%
MS	2.617	1,6%
MT	6.009	3,8%
PA	8.468	5,3%
PB	3.643	2,3%
PE	7.907	4,9%
PI	3.673	2,3%
PR	7.041	4,4%
RJ	5.638	3,5%
RN	3.053	1,9%
RO	2.802	1,8%
RR	696	0,4%
RS	3.268	2,0%
SC	3.840	2,4%
SE	1.866	1,2%
SP	33.049	20,7%
TO	2.320	1,5%
TOTAL	159.757	100,0%

8 – Medidas adotadas para sanar o risco na produção

A fim de evitar a possibilidade da ocorrência dos fatos descritos no item 5 desse relatório, foram feitas modificações no garfo guia para suportar os impactos bruscos :

- Posição do anel, com deslocamento inferior ao orifício de passagem de fluido;
 - Local de menor pressão hidráulica.
- Especificação do projeto do anel, com a alteração do diâmetro;
 - Impedir o seu deslocamento da cavidade.
- Especificação do alojamento do anel, para cavidade em “U”.
 - Impedir o seu deslocamento da cavidade.



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

Será substituído o garfo guia dianteiro por um componente com características técnicas diferentes, isento das não conformidades descritas neste relatório.

O referido componente será instalado de forma **gratuita** em todas as unidades afetadas pela campanha que comparecerem 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\$ 557.707,00

b) Data de início e fim da veiculação publicitária:

Início: 20/04/2018 Fim : 03/05/2018

c) Meios de comunicação utilizados:

MEIO	ITEM	DATA	HORÁRIO INÍCIO	ESPECIFICAÇÃO		
INTERNET	www.honda.com.br/recall	20/04/2018	16H00	Página com informações gerais da ação		
TV	Band – Jornal da Band	03/05/2018	19h20	1 Inserção (Nacional) de 60 segundos		
RADIO	Jovem Pan (AM + FM)	03/05/2018	06h00 - 07h00	1 Inserção (Nacional) de 60 segundos		
IMPRESSO	JORNAL	DATA	PRAÇA	FORMATO		
				Coluna	Largura	Altura
	Diário do Pará	29/04/2018	Belém	3	12,75	12,78
	Jornal do Dia	29/04/2018	Macapá	3	13,7	13
	Jornal Dez Minutos	30/04/2018	Manaus	3	14,7	13
	Folha da Boa Vista	29/04/2018	Boa Vista	3	14,6	13
	A Gazeta do Acre	29/04/2018	Rio Branco	3	14,6	13
	Diário da Amazônia	29/04/2018	Porto Velho	3	14,6	13
	Jornal do Tocantis	29/04/2018	Palmas	3	15,1	13
	Correio	29/04/2018	Salvador	3	14,5	13
	Jornal do Comércio	29/04/2018	Recife	3	14	13
	Diário do Nordeste	28/04/2018	Fortaleza	3	14,6	13
	Correio da Paraíba	29/04/2018	João Pessoa	3	14	13
	Gazeta de Alagoas	29/04/2018	Maceió	3	12,4	13
	Jornal da Cidade	29/04/2018	Aracaju	3	14,6	13
	Diário do Povo	29/04/2018	Teresina	3	14,6	13
	O Pequeno	29/04/2018	São Luis	3	14,6	13
	Tribuna do Norte	29/04/2018	Natal	3	14,6	13
	Correio Braziliense	29/04/2018	Brasília	3	14,6	13
	Diário de Cuiabá	29/04/2018	Cuiabá	3	14,6	13
	Correio do Estado	28/04/2018	Campo Grande	3	14,6	13
	O Popular	29/04/2018	Goiânia	3	15,1	13
	Estado de Minas	29/04/2018	Belo Horizonte	3	14,6	13
	A Tribuna	29/04/2018	Vitória	3	16,3	13
	O Estado de São Paulo	29/04/2018	São Paulo	3	14,6	13
	Folha de São Paulo	29/04/2018	São Paulo	3	14,6	13
	O Globo	29/04/2018	Rio de Janeiro	3	14,6	13
	Gazeta do Povo	28/04/2018	Curitiba	3	14,5	17
	Diário Gaúcho	28/04/2018	Porto Alegre	3	15,5	12,7
	Diário Catarinense	28/04/2018	Florianópolis	3	15,5	12,7

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 agendamento do reparo e orientações aos proprietários envolvidos na campanhas, além de telefones e endereços das concessionárias.
Internet	www.honda.com.br/recall --> ferramenta que possibilita a consulta das motocicletas envolvidas na campanha de recall.
Site de Agendamento	www.honda.com.br/recall --> ferramenta que possibilita o agendamento das motocicletas nas concessionárias Honda de preferência.

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 Honda, 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 garfo guia dianteiro: 30 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 30/04/2018.

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 CG 160:



ANO / MODELO	MODELO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS		DATA DE PRODUÇÃO		
		INICIAL	FINAL		INICIAL	FINAL
			DE	ATÉ		
2018	Fan	9C2KC2200JR	000012	303600	30/05/2017	11/04/2018
	Titan	9C2KC2210JR	000009	039915		
	Start	9C2KC2500JR	000012	127362		

Medidas corretivas: comparecer a uma concessionária de motocicletas Honda, a partir de 30 de abril de 2018, para a substituição **gratuita** do garfo guia dianteiro.

Defeito apresentado: em razão de eventuais impactos severos sofridos pela suspensão dianteira, poderá haver o travamento do garfo.

Riscos e implicações: possibilidade de perda de dirigibilidade da motocicleta, expondo os usuários a uma situação de risco de colisão e/ou queda, podendo 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 ou em nossa central de atendimento pelo **0800-701-3432** (segunda a sexta-feira, das 08h às 20h e sábado, das 09h às 14h - horário de Brasília) a necessidade do reparo, os endereços das concessionárias e faça o agendamento.

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

Jornal Impresso:

COMUNICADO DE RECALL

A Moto Honda da Amazônia Ltda., convoca os(as) proprietários(as) das motocicletas da marca Honda, modelo CG 160:



ANO / MODELO	MODELO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS			DATA DE PRODUÇÃO	
		INICIAL	FINAL		INICIAL	FINAL
			DE	ATÉ		
2018	Fan	9C2KC2200JR	000012	303600	30/05/2017	11/04/2018
	Titan	9C2KC2210JR	000009	039915		
	Start	9C2KC2500JR	000012	127362		

Medidas corretivas: comparecer a uma concessionária de motocicletas Honda, a partir de 30 de abril de 2018, para a substituição **gratuita** do garfo guia dianteiro.

Defeito apresentado: em razão de eventuais impactos severos sofridos pela suspensão dianteira, poderá haver o travamento do garfo.

Riscos e implicações: possibilidade de perda de dirigibilidade da motocicleta, expondo os usuários a uma situação de risco de colisão e/ou queda, podendo 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 ou em nossa central de atendimento pelo **0800-701-3432** (segunda a sexta-feira, das 08h às 20h e sábado, das 09h às 14h - horário de Brasília) a necessidade do reparo, os endereços das concessionárias e faça o agendamento.



Agende aqui

