



L.O. BAPTISTA

São Paulo, 26 de março de 2018

A
Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - PROCON/GO
Rua 08, Edifício Torres, nº 242, quadra 05, lote 36, Centro
Goiânia
CEP 74013-030

Ref: CHAMAMENTO AO RECALL

Prezados,

Encaminhamos aos seus cuidados cópia do chamamento ao Recall das motocicletas da marca Indian Motorcycle, modelo Roadmaster, anos 2015 a 2017, devidamente encaminhado ao DPDC nesta mesma data.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,


Giovanna Martins Ferro

PROCON-PROCON/GO
PROCON-PROCON/GO
02-Abr-2018-16:00-007897-1/1

www.lob-svmfa.com.br ■

SP
av. Paulista, 1294 8º
São Paulo SP Brasil
01310-100
tel. 55.11.3147 0800

RJ
rua da Assembleia, 66 17º
Rio de Janeiro RJ Brasil
20011-000
tel. 55.21.2114 1700

São Paulo, 22 de março de 2018.

Ao

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)

Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)

Ministério da Justiça

Brasília - DF - Brasil

Esplanada dos Ministérios, Bloco T – Palácio da Justiça Raymundo Faoro – sala 520

Brasília – DF - CEP 70064-900

Ref.: Comunicação de Recall – Indian Motorcycle modelo Roadmaster

Prezados Senhores/Senhoras,

POLARIS DO BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS E MOTOCICLETAS LTDA. ("POLARIS BRASIL"), com sede na cidade de Indaiatuba, SP, Rod. SP-73, nº. 4509, Módulo de Galpão nº. 15, Bairro Pimenta, CEP 13347-390, inscrita no CNPJ/MF sob nº 12.361.585/0001-54, vem, respeitosamente, por seu representante legal, Sr. Paulo Roberto Brancaglioni (**Doc. 1**), em atendimento ao Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº. 8.078/1990) e à Portaria nº. 487/2012 do Ministério da Justiça, comunicá-los sobre a realização de Campanha de Chamamento aos Consumidores ("**Recall**") referente as motocicletas Indian Motorcycle, modelo Roadmaster, anos 2015 a 2017, fabricadas entre 06 de dezembro de 2015 e 25 de agosto de 2016 ("Motocicletas"), nos termos abaixo descritos:

I – Descrição das Motocicletas sujeitas ao Recall

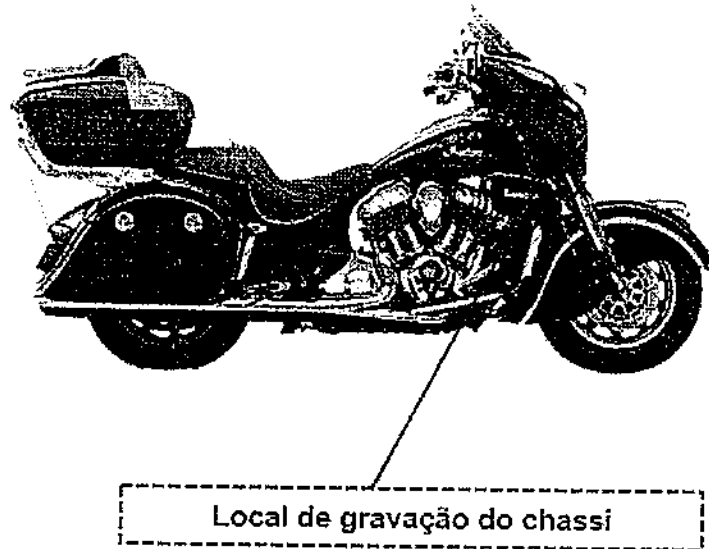
Abaixo tabela com a descrição pormenorizada das Motocicletas da marca Indian Motorcycle, modelo Roadmaster, anos 2015 a 2017, fabricadas entre 06 de dezembro de 2015 e 25 de agosto de 2016, seguida das respectivas fotos:

MARCA INDIAN				
MODELO	DESCRIÇÃO DO MODELO	ANO DO MODELO	DATA DE FABRICAÇÃO	Nº DE CHASSI
N16TRAAAKA	IND-16,1811, RDMSTR, INT, CKD, BLK	2016	06/12/2015	95V5F1B9GGM000004
			18/04/2016	95V5F1G9GGM000038
			12/01/2016	95V5F1E9GGM000014
			12/01/2016	95V5F1E9GGM000015
			14/03/2016	95V5F1E9GGM000018
			14/03/2016	95V5F1F9GGM000025
			14/03/2016	95V5F1F9GGM000026
			14/03/2016	95V5F1F9GGM000027
			18/04/2016	95V5F1L9GGM000039
			18/04/2016	95V5F1L9GGM000042
			18/04/2016	95V5F1L9GGM000040
			06/12/2015	95V5F1B9GGM000009
			14/03/2016	95V5F1E9GGM000020



			06/12/2015	95V5F1B9GGM000006
			12/01/2016	95V5F1D9GGM000010
			12/01/2016	95V5F1D9GGM000011
			12/01/2016	95V5F1E9GGM000017
			14/03/2016	95V5F1E9GGM000019
			14/03/2016	95V5F1E9GGM000021
			14/03/2016	95V5F1F9GGM000023
			14/03/2016	95V5F1G9GGM000030
			18/04/2016	95V5F1G9GGM000031
			18/04/2016	95V5F1G9GGM000033
			18/04/2016	95V5F1G9GGM000034
			18/04/2016	95V5F1L9GGM000041
			14/03/2016	95V5F1F9GGM000022
			06/12/2015	95V5F1B9GGM000007
			12/01/2016	95V5F1E9GGM000016
			14/03/2016	95V5F1F9GGM000024
			14/03/2016	95V5F1G9GGM000029
			06/12/2015	95V5F1B9GGM000002
			06/12/2015	95V5F1B9GGM000003
			06/12/2015	95V5F1B9GGM000005
			06/12/2015	95V5F1B9GGM000008
			12/01/2016	95V5F1D9GGM000013
			18/04/2016	95V5F1G9GGM000032
			18/04/2016	95V5F1G9GGM000035
			18/04/2016	95V5F1G9GGM000036
			18/04/2016	95V5F1G9GGM000037
			25/08/2016	95V5F1B9HMM000013
			03/08/2016	95V5F1M9GHM000051
			03/08/2016	95V5F1M9GHM000045
			25/08/2016	95V5F1B9HMM000014
			25/08/2016	95V5F1M9GHM000048
			03/08/2016	95V5F1M9GHM000050
			25/08/2016	95V5F1C9HMM000016
			12/01/2016	95V5F1D9GGM000012
			25/08/2016	95V5F1M9GHM000049
			25/08/2016	95V5F1M9GHM000047
			03/08/2016	95V5F1A9HMM000002
			03/08/2016	95V5F1A9HMM000004
			25/08/2016	95V5F1A9HMM000008
			25/08/2016	95V5F1B9HMM000011
			25/08/2016	95V5F1A9HMM000007
			25/08/2016	95V5F1A9HMM000009
			03/08/2016	95V5F1C9HMM000017
			03/08/2016	95V5F1L9GHM000043
			03/08/2016	95V5F1M9GHM000052
			03/08/2016	95V5F1A9HMM000001
			03/08/2016	95V5F1A9HMM000003
			03/08/2016	95V5F1A9HMM000005
			25/08/2016	95V5F1A9HMM000006
			25/08/2016	95V5F1A9HMM000010
			25/08/2016	95V5F1B9HMM000012
			25/08/2016	95V5F1C9HMM000015
N17TRAAAKA	IND-17,1811, RDMSTR, INT, BLK, CKD	2017		
N17TRAAAKB	IND-17,1811, RDMSTR, CGR/BLK, CKD	2017		

INDIAN ROADMASTER, ano 2015 a 2017



II – Descrição pormenorizada do defeito, acompanhada de informações técnicas, data e forma pelo qual o defeito foi detectado

No mês de janeiro de 2018, a matriz americana **Polaris Industries Inc.** recebeu o relato de consumidores norte-americanos, donos das Motocicletas, apontando que as suas motocicletas apresentaram mal funcionamento nas luzes da lanterna traseira e na luz de freio.

Imediatamente após os referidos relatos, a **Polaris Industries Inc.** iniciou uma análise técnica minuciosa com o objetivo de identificar a causa das não conformidades, tendo sido constatada a ausência de protetores de silicone no conector do chicote auxiliar do baú de referidas Motocicletas, os quais tem a finalidade de proteger os terminais de conexão contra umidade, evitando, assim, mal funcionamento nas luzes da lanterna traseira e na luz de freio.

Com a confirmação das não conformidades, a **Polaris Industries Inc.** iniciou em 18 de janeiro de 2018 a campanha de chamamento aos consumidores dos Estados Unidos, Europa, Austrália, Canadá, México, China, Índia, Argentina, Chile, Equador, Bolívia, Colômbia, Nicarágua, Honduras, Emirados Árabes e África. Imediatamente após, especificamente em 18 de janeiro de 2018, a **Polaris Industries Inc.** comunicou a POLARIS BRASIL sobre a campanha realizada nos EUA, para que esta investigasse se as motocicletas sujeitas ao Recall no exterior haviam sido importados pela POLARIS BRASIL.

Após verificação dos registros de importação e sistemas de compra e venda, mais especificamente no dia 21 de fevereiro de 2018, foi possível identificar o número dos chassis das Motocicletas que haviam sido importadas pela POLARIS BRASIL e que poderiam estar sendo aqui comercializadas, por meio das concessionárias autorizadas da POLARIS BRASIL. Este é o motivo pelo qual, a POLARIS BRASIL vem, pelo presente, comunicar sobre a realização do Recall para as Motocicletas.

Até a presente data, a POLARIS BRASIL afirma que não foi constatado ou relatado qualquer incidente envolvendo as Motocicletas e os consumidores brasileiros.

III – Descrição pormenorizada dos Riscos e suas Implicações

Algumas Motocicletas foram fabricadas com o conector do chicote auxiliar do baú sem protetores de silicone, os quais tem a finalidade de proteger os terminais de conexão contra a umidade. A ausência destes protetores poderá causar o mal funcionamento nas luzes da lanterna traseira e luz de freio e, conseqüentemente, provocar danos graves ou fatais ao condutor e/ou terceiros.

IV – Quantidade de Motocicletas sujeitas ao Recall e Universo de Consumidores

No Brasil, existem 65 (sessenta e cinco) Motocicletas com a referida não conformidade, dos quais estão distribuídas entre os consumidores.

As Motocicletas encontram-se distribuídos pelos Estados da Federação, da seguinte forma:

Distribuição das Motocicletas por Estados da Federação	
Estado	Quantidade
ES	1
GO	7
MG	9
PA	1
PE	2
RJ	19
RS	1
SC	5
SP	20
Total	65

V – Medidas adotadas até o momento para solucionar o defeito e Plano de Mídia

Conforme determinado no Código do Consumidor (Lei 8.078/90) e na Portaria nº 487 de 15/03/2012 do Ministério da Justiça, a POLARIS BRASIL, assim que confirmou que existiam Motocicletas sendo comercializadas aqui no Brasil, iniciou imediatamente os trâmites necessários para o processo de Recall, que consistirá na substituição do kit de chicote auxiliar.

Contudo, as peças necessárias para o reparo dos Veículos se encontram em processo de fabricação pela **Polaris Industries Inc.**, através do Centro de Distribuição na Cidade de Vermillion, Dakota do Sul, Estados Unidos. Tais peças estarão disponíveis aos consumidores brasileiros nas concessionárias autorizadas da POLARIS BRASIL, a partir de 06 de maio de 2018. A POLARIS BRASIL se compromete a informar este órgão, demais autoridades competentes, concessionárias e consumidores caso as peças não estejam disponíveis na referida data.

Até lá, a POLARIS BRASIL já deu início ao envio de carta por correio a todos os proprietários das Motocicletas informando-os sobre o processo de Recall, nos termos da minuta ora anexada como **Doc. 2**, e, principalmente, que não podem fazer uso das motocicletas até a substituição do kit de chicote auxiliar.

Além disso, a POLARIS BRASIL também já comunicou as suas concessionárias sobre a necessidade de Recall, enviando a carta, nos termos da minuta ora anexada como **Doc. 3**.
Adicionalmente, a POLARIS BRASIL elaborou o Plano de Mídia abaixo detalhado.

VI – Plano de Mídia e Prazo para Reparo

A campanha de Recall será nacional e divulgado nos principais veículos de comunicação (televisão, rádio, jornal, mídia social e *website* da POLARIS BRASIL <http://www.polarisbrasil.com.br>), por meio do **Aviso de Risco ao Consumidor**, conforme **Plano de Mídia** elaborado para esta campanha.

O referido Aviso de Risco ao Consumidor solicita a **imediata** suspensão do uso das Motocicletas pelos seus consumidores, até que seja realizada **verificação/reparo** pela POLARIS BRASIL, mediante agendamento a ser realizado pelo proprietário do veículo em uma de suas concessionárias.

O Plano de Atendimento ao Consumidor elaborado pela POLARIS BRASIL contempla a **disponibilização de linhas de telefones**, a saber, (19) 3115-9344; e (19) 3115-9346, podendo as chamadas serem feitas a cobrar, isentando o consumidor de qualquer custo, além do endereço de e-mail garantiabr@polaris.com, e por meio do site <http://www.polarisbrasil.com.br>. O atendimento por telefone estará disponível aos consumidores de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e o tempo estimado para reparo da motocicleta é de cerca de 1 (uma) hora para que os reparos sejam finalizados.

Encontra-se abaixo a programação adotada pela POLARIS BRASIL, por meio de agência de Propaganda e Marketing, envolvendo os canais de mídia competentes de rádio, televisão e jornais de alcance do perfil dos nossos clientes, bem como de abrangência a todos os potenciais utilizadores de nossas Motocicletas, buscando, desta maneira, assegurar a integridade física de todos que possam ter contato com um de nossos produtos envolvidos nesta ação.

MÍDIA: TELEVISÃO

LOCAL DE TRANSMISSÃO	DATA, HORA E DURAÇÃO DA TRANSMISSÃO	FREQUENCIA DA TRANSMISSÃO	MENSAGEM TRANSMITIDA	CUSTOS DA VEICULAÇÃO
SBT – Sistema Brasileiro de Televisão.	Data: 06/04/2018 Hora: 06h00 às 19h00 Duração: 30''	1	Imagem do anúncio (DOC. 4)	R\$ 13.850,00

MÍDIA: RÁDIO

LOCAL DE TRANSMISSÃO	DATA, HORA E DURAÇÃO DA TRANSMISSÃO	FREQUENCIA DA TRANSMISSÃO	MENSAGEM TRANSMITIDA	CUSTOS DA VEICULAÇÃO
Ver tabela anexo (emissoras)	Data: 06/04/2018 Hora: 06h00 às 19h00 Duração: 30''	1	Áudio do Anúncio (DOC.5)	R\$ 7.504,50



MÍDIA: IMPRESSOS/JORNAIS

JORNAL DE VEICULAÇÃO	DATA DA VEICULAÇÃO	FREQUENCIA DA VEICULAÇÃO	MENSAGEM VEICULADA	CUSTO TOTAL DAS VEICULAÇÕES
Ver tabela anexo	Data: 06/04/2018	1	Imagem do Anúncio (DOC.6)	R\$ 49.081,92

VII – Endereços das Concessionárias Autorizadas:

O conserto das Motocicletas será promovido gratuitamente pelas concessionárias autorizadas da POLARIS BRASIL, localizadas nos seguintes Estados e endereços:

INDIAN SÃO PAULO (SP)	INDIAN BELO HORIZONTE (MG)	INDIAN RIO DE JANEIRO (RJ)	INDIAN FLORIANÓPOLIS (SC)	INDIAN GOIÂNIA (GO)
Distância: 109 Km Av: dos Bandeirantes, 2020 – Vila Olímpia, São Paulo – SP (11) - 5090-2100	Distância: 622 Km Av: dos Bandeirantes, 1472 – Mangabeiras, Belo Horizonte – MG (31) - 3306-3000	Distância: 544 Km Av: das Américas, 1215 – Barra da Tijuca, Rio de Janeiro – RJ (21) - 2431-2020	Distância: 718 Km R: Fúlvio Aducci, 416 – Estreito, Florianópolis – SC (48) - 3084-8703	Distância: 838 Km Rodovia BR – 153 S/N, Qd. C-27 Lt. 1-34 Parte 7 Jardim Goiás Goiânia – GO (62) 99659-9708

VIII - Informações Adicionais

A POLARIS BRASIL esclarece, ainda, que:

- (i) Comunicará os fatos ora reportados a todos os PROCONs Estaduais e do Distrito Federal; e
- (ii) Manterá esse DPDC informado de quaisquer fatos relevantes relacionados com as medidas aqui noticiadas, como também enviará relatórios periódicos de atendimento ao chamamento, reportando os contatos telefônicos e eletrônicos dos consumidores e respectivo reparo das Motocicletas.

Caso esse Órgão entenda necessário, a POLARIS BRASIL está disponível para realizar reunião com o objetivo de detalhar todas as ações tomadas, bem como prestar quaisquer esclarecimentos ou informações adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


POLARIS DO BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS E MOTOCICLETAS LTDA.