



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

Guarulhos, 1º de outubro de 2018.

**PROCON GOIÂNIA / GO**

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

**Ref.: Campanha de recall – motocicletas YBR125i FACTOR**

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 28/09/2018, 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,

**Valéria Melo de Andrade**  
**OAB/SP 163.105**

Tel. (11) 2431-6587/ Fax. (11) 2432 – 5315  
E-mail: [valeria.melo@yamaha-motor.com.br](mailto:valeria.melo@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](mailto:alexandre.souza@yamaha-motor.com.br)

PROCON PROTOCOLO-08-OUT-2018-15:15-001277-1/1

Guarulhos, 28 de setembro de 2018.

**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 YBR125i FACTOR**

**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 **YBR125i FACTOR** da marca YAMAHA, para reconfiguração da unidade de controle eletrônico, 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**



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

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:

- Valéria Melo de Andrade – Advogada

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

- Alexandre Pereira de Souza – Advogado

E-mail: [alexandre.souza@yamaha-motor.com.br](mailto: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: FACTOR YBR125i

c) Intervalo de chassis:

Motocicleta	Modelos	A partir do chassi	Até o chassi	Data inicial	Data final
FACTOR YBR125i	2017 e 2018	9C6RE2120H0000101	9C6RE2120J0019900	01/06/2016	29/08/2018

d) Ano Modelo: 2017 e 2018

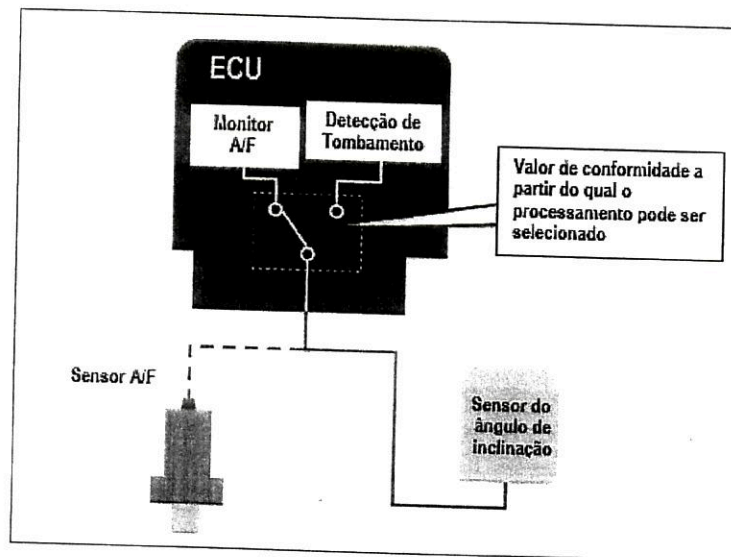
e) Foto do produto:



### 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 nenhuma reclamação sobre o sintoma identificado, foi constatado pela matriz Yamaha Motor Co. Ltd. (Japão) que a unidade de controle eletrônico (“ECU”) não reconhece o sinal enviado pelo sensor de inclinação que informa a queda do veículo, conseqüentemente, a função de desligamento automático do motor não é acionada.

Por conta disso, em caso de queda da motocicleta o motor não desligará automaticamente e, caso a motocicleta esteja engrenada, há o risco da roda traseira continuar girando, atingindo o condutor, passageiro ou terceiros (Doc. 3).



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

Em 31/08/2018, a Yamaha Motor da Amazônia Ltda. recebeu a informação matriz japonesa, Yamaha Motor Company Ltd., sobre a identificação da falha envolvendo as motocicletas em questão, conforme Doc. 03.



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

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

Motocicleta	Modelos	A partir do chassi	Até o chassi	Quantidade
FACTOR YBR125i	2017 e 2018	9C6RE2120H0000101	9C6RE2120J0019900	19.800

Total 19.800 unidades

VI – Distribuição dos produtos por Estados da Federação:

Estado de Faturamento	Quantidade	Percentual
AC	654	3,30%
AL	162	0,82%
AM	291	1,47%
AP	56	0,28%
BA	1434	7,24%
CE	824	4,16%
DF	142	0,72%
ES	176	0,89%
GO	584	2,95%
MA	846	4,27%
MG	2011	10,16%
MS	896	4,53%
MT	558	2,82%
PA	841	4,25%
PB	213	1,08%
PE	853	4,31%
PI	875	4,42%
PR	583	2,94%
RJ	1589	8,03%
RN	798	4,03%
RO	342	1,73%
RR	97	0,49%
RS	1081	5,46%
SC	493	2,49%
SE	282	1,42%
SP	2787	14,08%
TO	332	1,68%
<b>Total Geral</b>	<b>19.800</b>	<b>100,00%</b>



**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 a reconfiguração gratuita da unidade de controle eletrônico (“ECU”).

**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 da rede de concessionárias da marca, sendo disponibilizado o número de telefone 0800 774 3738, para informações e orientações.
- 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](http://www.yamaha-motor.com.br)).
- c) **Duração média do atendimento:** 42 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 28/09/2018, sem prejuízo do regular atendimento a qualquer solicitação posterior.

**X – Plano de mídia**

- a) **Data da veiculação publicitária:** a partir do dia 28/09/2018, 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.



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

- c) Mensagens veiculadas: conforme aviso de risco constante do ANEXO I.
- d) Custos da veiculação:

VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO	Inserções	TOTAL
TELEVISÃO	1	R\$ 30.457,00
RÁDIO	87	R\$ 16.913,86
JORNAL	27	R\$ 107.231,77
TOTAL		R\$ 154.602,63

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



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

**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 Factor YBR 125i, modelos 2017 e 2018, conforme numeração de chassis abaixo, para entrarem em contato com uma concessionária autorizada para agendar a reconfiguração gratuita da unidade de controle eletrônico.*



Motocicleta	Modelos	A partir do chassi	Até o chassi
FACTOR YBR125i	2017 e 2018	9C6RE2120H0000101	9C6RE2120J0019900

*Embora não haja nenhuma reclamação sobre o sintoma identificado, foi constatado que o sinal enviado pelo sensor de inclinação para a unidade de controle eletrônico, necessário ao desligamento do motor em caso de queda, não estava sendo identificado pelo referido componente. Por conta disso, em caso de queda da motocicleta, o motor não desligará automaticamente e, caso a motocicleta esteja engrenada, há o risco da roda traseira continuar girando, atingindo o condutor, passageiro ou terceiros.*

*Tempo médio de atendimento: 42 minutos.*

*Mais informações, consulte o site [www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br) ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.*

Yamaha Motor da Amazônia Ltda.





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

### Plano de mídia jornal:

	Veículo	UF	Praça	Formato	SETEMBRO							OUTUBRO																
					S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D										
					24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7										
JORNAL	Jr Gazeta do Acre	AC	Rio Branco	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr A Tribuna Independente	AL	Maceio	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr A Gazeta	AP	Macapá	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Amazonas em Tempo	AM	Manaus	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr A Tarde	BA	Salvador	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr O Povo	CE	Fortaleza	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr de Brasília	DF	Brasília	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Notícias Agora	ES	Vitória	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Diário da Manhã	GO	Goiania	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr O Imparcial	MA	São Luis	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Diário de Cuiabá	MT	Cuiabá	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Correio do Estado	MS	Campo Grande	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Super Notícias	MG	Belo Horizonte	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Diário do Pará	PA	Belém	3 COL X 13 CM					1																			
	Jornal Lá	PB	João Pessoa	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Indústria e Comércio	PR	Curitiba	3 COL X 13 CM					1																			
	Jornal do Comercio	PE	Recife	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Diário do Povo	PI	Teresina	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Meia Hora	RJ	Rio de Janeiro	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Agora RN	RN	Natal	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Correio do Povo	RS	Porto Alegre	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Gazeta de Rondônia	RO	Porto Velho	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Roraima em Tempo	RR	Boa Vista	3 COL X 13 CM					1																			
	Jr Notícias do Dia	SC	Florianópolis	3 COL X 13 CM					1																			
	Jornal Metro	SP	São Paulo	3 COL X 16,3 CM					1																			
	Jr O Dia	SE	Araçaju	3 COL X 13 CM					1																			
	Jornal do Tocantins	TO	Palmas	3 COL X 13 CM					1																			

## 2- RÁDIO

### Mensagem veiculada:

#### COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas Factor YBR 125i, modelos 2017 e 2018, para agendarem numa concessionária a reconfiguração gratuita da unidade de controle eletrônico.

Foi constatado que a unidade de controle eletrônico não reconhece o sinal enviado pelo sensor de inclinação. Por conta disso, em caso de queda da motocicleta, o motor não desligará automaticamente e, se a mesma estiver engrenada, a roda traseira poderá continuar girando, com risco para o condutor, passageiro ou terceiros.

Mais informações no site [yamaha-motor.com.br](http://yamaha-motor.com.br) ou ligue 0800 774 3738, no horário comercial.

**Plano de mídia rádio:**

	Veículo	UF	Praça	Formato	SETEMBRO							OUTUBRO																	
					S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D											
					24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7											
RÁDIO	Gazeta FM	AC	Rio Branco	Spot 30"																									
	Pajuçara FM	AL	Maceio	Spot 30"											2	1	1	1											
	102 FM	AP	Macapá	Spot 30"											1	1	1												
	Cidade FM	AM	Manaus	Spot 30"											1	1	1												
	Bahia FM	BA	Salvador	Spot 30"											1	1	1												
	Cidade FM	CE	Fortaleza	Spot 30"											1	1	1												
	Mix FM	DF	Brasília	Spot 30"											2		1												
	Tropical FM	ES	Vitória	Spot 30"											2		1												
	Positiva FM	GO	Goiania	Spot 30"											1	1	1												
	Mirantes FM	MA	São Luis	Spot 30"											1	1	1												
	Centro América FM	MT	Cuiabá	Spot 30"											1	1	1												
	Mega FM	MS	Campo Grande	Spot 30"											1	1	1												
	98 FM	MG	Belo Horizonte	Spot 30"											1	1	1												
	99 FM	PA	Belém	Spot 30"											1	1	1												
	Cabo Branco FM	PB	João Pessoa	Spot 30"											1	1	1												
	98 FM	PR	Curitiba	Spot 30"											1	1	1												
	Jornal AM/FM	PE	Recife	Spot 30"											1	1	1												
	Teresina FM	PI	Teresina	Spot 30"											1	1	1												
	Melodia FM	RJ	Rio de Janeiro	Spot 30"											2	1	1	1											
	104 FM	RN	Natal	Spot 30"											1	1	1												
	Mix FM	RS	Porto Alegre	Spot 30"											1	1	1												
	95 FM	RO	Porto Velho	Spot 30"											1	1	1												
	93 FM	RR	Boa Vista	Spot 30"											2	1	1	1											
	Cidade FM	SC	Florianópolis	Spot 30"											1	1	1												
	97 FM	SP	São Paulo	Spot 30"											1	1	1												
	Xodó FM	SE	Aracaju	Spot 30"											1														
	105 FM	TO	Palmas	Spot 30"											2	1	1	1											
														1	1		1												

**3- TELEVISÃO**
**Locução:**
**COMUNICADO DE RECALL**

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas Factor YBR 125i, modelos 2017 e 2018, para agendarem numa concessionária a reconfiguração gratuita da unidade de controle eletrônico.

Foi constatado que a unidade de controle eletrônico não reconhece o sinal enviado pelo sensor de inclinação. Por conta disso, em caso de queda da motocicleta, o motor não desligará automaticamente e, se a mesma estiver engrenada, a roda traseira poderá continuar girando, com risco para o condutor, passageiro ou terceiros.

Mais informações no site [yamaha-motor.com.br](http://yamaha-motor.com.br) ou ligue 0800 774 3738, no horário comercial.





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

Lettering:

**COMUNICADO DE RECALL**

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas Factor YBR 125i, modelos 2017 e 2018, para agendarem numa concessionária a reconfiguração gratuita da unidade de controle eletrônico.



Motocicleta	Modelos	A partir do chassi	Até o chassi
FACTOR YBR125i	2017 e 2018	9C6RE2120H0000101	9C6RE2120J0019900

Foi constatado que a unidade de controle eletrônico não reconhece o sinal enviado pelo sensor de inclinação. Por conta disso, em caso de queda da motocicleta, o motor não desligará automaticamente e, se a mesma estiver engrenada, a roda traseira poderá continuar girando, com risco para o condutor, passageiro ou terceiros.

Mais informações no site [yamaha-motor.com.br](http://yamaha-motor.com.br) ou ligue 0800 774 3738, no horário comercial.

Tempo médio de atendimento: 42 minutos

Mais informações pelo site [www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br) ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.

Yamaha Motor da Amazônia Ltda.

**Plano de mídia TV:**

	Veículo	UF	Praça	Formato	SETEMBRO							OUTUBRO						
					S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D
					24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7
TV	Rede TV! - Programa Leitura Dinâmica - 00h		Nacional	Video 30"									1					



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

#### 4- WEB SITE

Anúncio via internet no website [www.yamaha-motor.com.br](http://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.

\*\*\*\*\*