

São Paulo, 05 de novembro de 2018.

À
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON de Goiânia - GO

Prezados Senhores,

Harley-Davidson do Brasil Ltda., doravante denominada "HD-B", empresa cujo objeto social é a importação, montagem e comercialização de motocicletas e acessórios, com sede na Avenida do Turismo, 2.539, no bairro Tarumã, em Manaus, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.273.580/0001-16, vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., por intermédio de seus advogados que esta subscrevem, em observância à sua política de segurança e satisfação dos clientes, e em atendimento às normas insertas nos artigos 10, do Código de Defesa do Consumidor e na Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, informar que deu início ao **CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** dos consumidores que adquiriram as seguintes motocicletas:

Modelos	Anos de fabricação	Ano modelo	Chassis não sequenciais
FLHP - Road King® Police	2017 e 2018	2017 e 2018	9321FHCJ0HD670989 a 9321FHCJ9JD611476
FLHRC - Road King® Classic	2017 e 2018	2017 e 2018	9321FRCJ0HD616498 a 9321FRCJXJD686984
FLHRXS - Road King® Special	2018	2018	9321KVCJ0JD611487 a 9321KVCJXJD686973
FLHX - Street Glide®	2018	2018	9321KBCJ0JD611634 a 9321KBCJXJD611785

São Paulo Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700

Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302

Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822

Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

FLHXS - Street Glide® Special	2017	2017	9321KRCJ0HD616481 9321KRCJXHD697246	a
FLHXS - Street Glide® Special Anniversary	2018	2018	9321KYCJ1JD629689 9321KYCJXJD67049	a
FLHTK - Electra Glide® Ultra Limited	2017 e 2018	2017 e 2018	9321KEDJ0HD616519 9321KEDJXJD687006	a
FLHTK ANV - Electra Glide® Ultra Limited Anniversary	2018	2018	9321KWDJ0JD638452 9321KWDJXJD670454	a
FLTRU - Road Glide® Ultra	2018	2018	9321KGDJ0JD606073 9321KGDJXJD687003	a
FLTRXS - Road Glide® Special	2018	2018	9321KTCJ0JD609744 9321KTCJXJD686962	a
FLHXSE – CVO™ Street Glide®	2017	2017	9321PXFJ0HD951841 9321PXFJXHD959770	a
FLHTKSE – CVO™ Electra Glide® Ultra Limited	2017	2017	9321TEFJ0HD951838 9321TEFJXHD954374	a
FLHTKSE AN – CVO™ Electra Glide® Ultra Limited Anniversary	2018	2018	9321THHJ0JD951102 9321THHJXJD956856	a

São Paulo Av. Pedrosos de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700

Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302

Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822

Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

FLTRXSE – CVO™ Road Glide® Custom	2018	2018	9321TCLJ0JD953457 9321TCLJXJD955183	a
--	------	------	--	---

O referido chamamento teve início em 01 de novembro de 2018, nos termos da anexa comunicação enviada ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC (Doc. 01), sendo certo que os anúncios publicitários no rádio, jornais e televisão já foram devida e regularmente veiculados.

Por fim, a **HD-B** requer sejam eventuais comunicações endereçadas aos subscritores da presente, com escritório na Avenida Pedroso de Moraes, nº 1201, Pinheiros, São Paulo-SP, CEP 05419-001, exclusivamente, sob pena de nulidade da intimação.

Sendo o que nos cumpria para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos sobre o assunto.

Atenciosamente,

DEMAREST ADVOGADOS


Maria Helena Ortiz Bragaglia

Telefone: (55-11) 3356-2158
E-mail: mbragaglia@demarest.com.br

Sei nº 08012.002628/2018-50



CÓPIA

São Paulo, 01 de novembro de 2018

MJ/SENACON

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Ministério da Justiça e Segurança Pública
Brasília - DF

Ass: 16:39
Em: 01 / 11 / 2018
Ass: Mara

REF.: CAMPANHA DE RECALL MOTOCICLETAS TOURING E CVO TOURING
2017 A 2018 - PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO SEI Nº 08012.002524/2018-45

Prezados Senhores,

Harley-Davidson do Brasil Ltda., doravante denominada simplesmente "H-DB", empresa com sede na Avenida do Turismo, nº 2.539, Bairro Tarumã, Manaus-AM, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.273.580/0001-16 vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., prestar os esclarecimentos que se seguem.

Como é sabido, a H-DB é pessoa jurídica de direito privado que tem como atividade principal a importação, montagem e posterior comercialização, via rede de concessionários, de motocicletas e respectivos acessórios, adquirindo a maior parte de seus produtos da Harley-Davidson Motor Company, Inc.

Recentemente, a Harley-Davidson Motor Company, Inc. informou à NHTSHA (National Highway Traffic Safety Administration) a sua decisão de promover a campanha de recall das motocicletas de alguns modelos das famílias Touring e CVO Touring, fabricadas entre os anos de 2017 a 2018.

Tão logo foi informada a respeito do lançamento da referida campanha pela Harley-Davidson Motor Company, Inc., a H-DB iniciou os levantamentos de praxe, de modo a averiguar se a mencionada campanha seria aplicável ao Brasil ou não - e em que medida e extensão -, nos termos, aliás, da comunicação protocolada perante esse órgão aos 25.10.2018 (Doc. 01).

Com efeito, considerando que a H-DB comercializou algumas dessas motocicletas no mercado brasileiro, e em atendimento às normas insertas nos artigos 10, do Código de Defesa do Consumidor e na Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, a empresa vem, formal e regularmente, dar início ao CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO dos consumidores que adquiriram os referidos produtos.

1. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

Razão Social: Harley-Davidson do Brasil Ltda.

Atividades econômicas principal e secundária: a importação, montagem e posterior comercialização, via rede de concessionários, de motocicletas e acessórios, bem como a importação, exportação e comércio de óleos e fluidos lubrificantes, além de aditivos e fluidos para freio e sistemas de arrefecimento.

Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica: 02.273.580/0001-16.

Endereço do estabelecimento: Avenida do Turismo, nº 2.539, Ponta Negra, em Manaus - AM.

Telefone: (92) 3212-6800

Fax: (92) 3212-6800

Endereço eletrônico: www.harley-davidson.com.br

Administrador responsável: Adelino Gonçalves Cardoso, brasileiro, divorciado, engenheiro, portador da Carteira de Identidade RG. nº 19.804.664-9 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 153.346.838-95, residente e domiciliado em Manaus, Estado do Amazonas, na Rua Virgílio Freire, nº 133, Cond Eldorado Park, T. Andes, apto. 1.302.

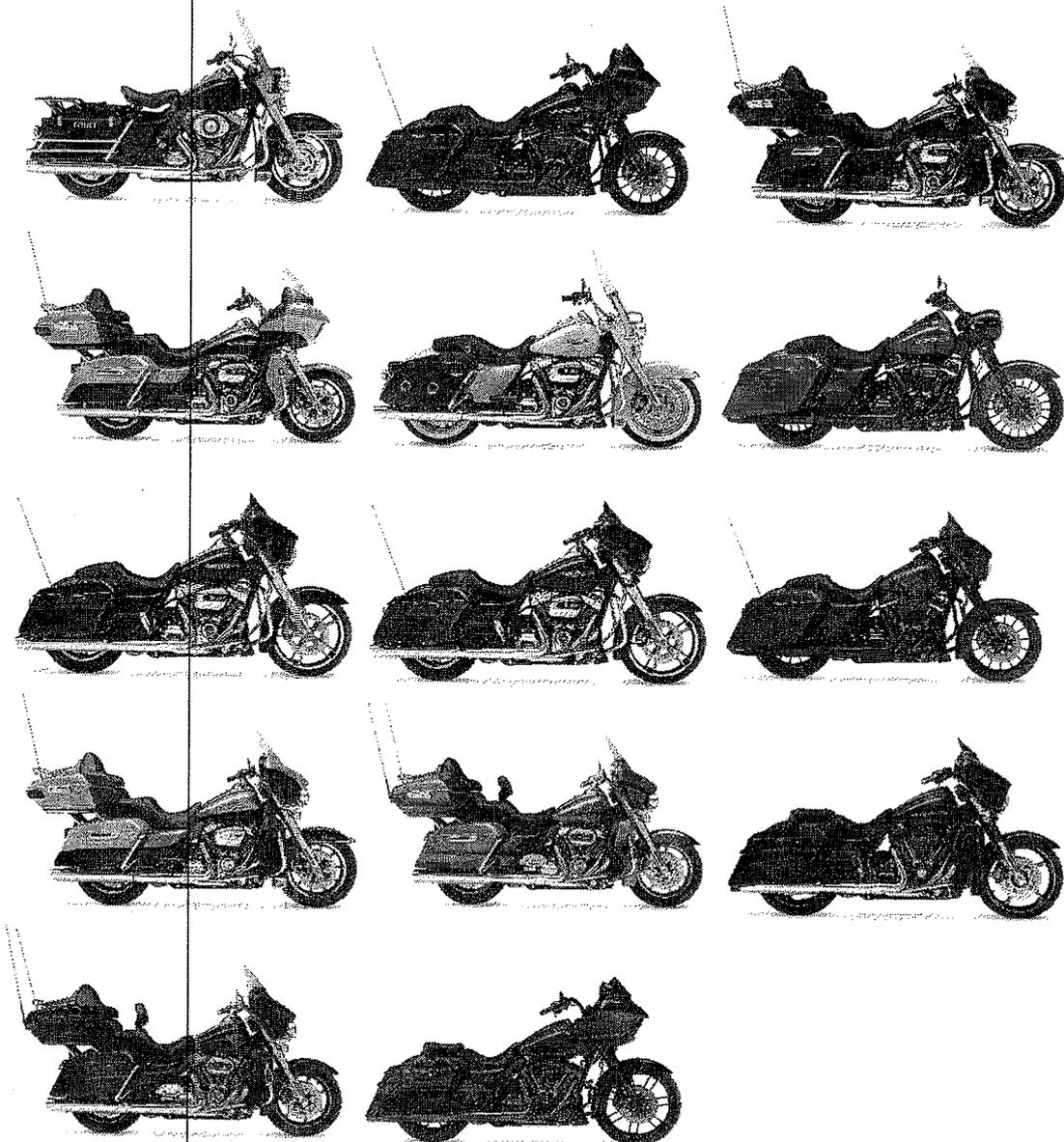
2. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO PRODUTO E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS À SUA IDENTIFICAÇÃO

Os produtos envolvidos no presente chamamento são 2.586 (duas mil quinhentas e oitenta e seis) unidades de motocicletas das famílias Touring e CVO Touring, fabricadas entre os anos de 2017 a 2018, ranges de chassis não sequenciais, como abaixo segue:

Modelos	Anos de fabricação	Ano modelo	Chassis não sequenciais
FLHP - Road King® Police	2017 e 2018	2017 e 2018	9321FHCJ0HD670989 a 9321FHCJ9JD611476
FLHRC - Road King® Classic	2017 e 2018	2017 e 2018	9321FRCJ0HD616498 a 9321FRCJXJD686984
FLHRXS - Road King® Special	2018	2018	9321KVCJ0JD611487 a 9321KVCJXJD686973
FLHX - Street Glide®	2018	2018	9321KBCJ0JD611634 a 9321KBCJXJD611785

FLHXS - Street Glide® Special	2017	2017	9321KRCJ0HD616481 a 9321KRCJXHD697246
FLHXS - Street Glide® Special Anniversary	2018	2018	9321KYCJ1JD629689 a 9321KYCJXJD67049
FLHTK - Electra Glide® Ultra Limited	2017 e 2018	2017 e 2018	9321KEDJ0HD616519 a 9321KEDJXJD687006
FLHTK ANV - Electra Glide® Ultra Limited Anniversary	2018	2018	9321KWDJ0JD638452 a 9321KWDJXJD670454
FLTRU - Road Glide® Ultra	2018	2018	9321KGDJ0JD606073 a 9321KGDJXJD687003
FLTRXS - Road Glide® Special	2018	2018	9321KTCJ0JD609744 a 9321KTCJXJD686962
FLHXSE - CVO™ Street Glide®	2017	2017	9321PXFJ0HD951841 a 9321PXFJXHD959770
FLHTKSE - CVO™ Electra Glide® Ultra Limited	2017	2017	9321TEFJ0HD951838 a 9321TEFJXHD954374

FLHTKSE AN - CVO™ Electra Glide® Ultra Limited Anniversary	2018	2018	9321THHJ0JD951102 a 9321THHJXJD956856
FLTRXSE - CVO™ Road Glide® Custom	2018	2018	9321TCLJ0JD953457 a 9321TCLJXJD955183



3. DATA E MODO POR MEIO DO QUAL A NÃO CONFORMIDADE FOI DETECTADA

A H-DB, como visto acima, é pessoa jurídica de direito privado que tem como atividade principal a importação, montagem e posterior comercialização, via rede de concessionários, de motocicletas e respectivos acessórios, adquirindo a maior parte de seus produtos da Harley-Davidson Motor Company, Inc. (doravante denominada "HDMC").

Conforme já relatado a este Departamento, a HDMC informou à H-DB a sua decisão de promover o *recall* de algumas motocicletas das famílias Touring e CVO Touring.

De acordo com as informações fornecidas pela HDMC, a empresa foi contatada por alguns consumidores (e proprietários de algumas motocicletas modelos envolvidos no presente chamamento), os quais narraram problemas sentidos quando do acionamento da embreagem.

Imediatamente após as primeiras reclamações, e como parte de sua conduta de respeito e atenção ao seu mercado consumidor, a HDMC, por meio do seu Comitê de Recall, iniciou investigações, de modo a apurar as possíveis causas do alegado mal funcionamento, em especial se se tratavam de falhas decorrentes do uso do bem ou, contrário senso, alguma não conformidade.

Após exaustivos estudos, a HDMC apurou que o sistema de embreagem hidráulica com números de peça do atuador da embreagem secundária 37200131 e 37200131A apresentou um vazamento interno de fluido de freio, em razão de falha no anel de vedação do cilindro de acionamento secundário do sistema de embreagem.

As análises também demonstraram que na hipótese de ocorrer o referido vazamento e este perdurar por um longo período, o circuito hidráulico da embreagem ficará exposto ao ar e tal exposição poderá impactar o acionamento da embreagem.

Como consequência dessa conclusão técnica, a HDMC adotou as medidas concernentes à convocação dos consumidores para promover substituição do cilindro de acionamento secundário do sistema de embreagem, tendo, aos 18.10.2018, informado tal decisão à NHTSA e apresentando emenda em 22.10.2018.

A partir desse momento a HDMC passou a informar o resultado das pesquisas e a orientação para a realização do *recall* às importadoras dos produtos, ai inserida à H-DB. Para fins de expresse detalhamento a que alude a Lei, a H-DB esclarece que recebeu o comunicado da HDMC acerca da necessidade da realização do recall aos 16.10.2018.

Tão logo foi informada, a H-DB (i) realizou o levantamento das motos afetadas pela campanha, os respectivos chassis e localização, (ii) promoveu as medidas para a aquisição das peças necessárias para a realização dos reparos; (iii) adquiriu o espaço na mídia para os anúncios, (iv) desenhou e implementou a logística para entrega das peças aos dealers; (v) treinou a rede de distribuição, (vi) estruturou o serviço de atendimento ao cliente, dentre outras atividades, tudo com vistas a dar imediato início ao *recall*.

4. DA DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO DEFEITO E DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES

Na forma detalhada no item 3. supra, a HDMC verificou que a falha no anel de vedação do cilindro de acionamento secundário do sistema de embreagem poderá levar ao vazamento do fluido de freio.

Assim, ocorrendo o vazamento do fluido, o motorista não conseguirá acionar a embreagem e poderá, em situações extremas, sofrer uma queda e/ou colisão, com risco de danos físicos e materiais, inclusive a terceiros.

5. DA QUANTIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS AO DEFEITO, UNIVERSO DE CONSUMIDORES ATINGIDOS E DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS POR ESTADOS DA FEDERAÇÃO.

No Brasil foram comercializadas 2.586 (duas mil quinhentas e oitenta e seis) motocicletas.

A H-DB disponibiliza a lista completa e detalhada dos produtos distribuídos por Estados da Federação, inclusive a correspondente porcentagem (Doc. 02).

6. DAS MEDIDAS PROPOSTAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR O RISCO.

A H-DB informa que inspecionará cada uma das motocicletas e promoverá a substituição do cilindro de acionamento secundário do sistema de embreagem.

O reparo será gratuito e terá duração aproximada de 2:00h (duas horas).

A H-DB entende que as providências a serem adotadas eliminarão, por completo, a não conformidade, nos termos do que estatuem as normas insertas nos artigos 10º, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, e da Portaria nº 487 do Ministério da Justiça.

7. AVISO DE RISCO AOS CONSUMIDORES E PLANO DE ATENDIMENTO.

Tal como determina o atual sistema legal, a H-DB fará circular nos principais veículos de comunicação impressa, televisiva e de rádio difusão, mensagens dirigidas aos consumidores dos referidos produtos.

O conteúdo dos avisos de risco está de acordo com o previsto no artigo 5º da Portaria 487, e pode ser encontrado no Doc. 03.

Também disponibilizará informações sobre os procedimentos do *recall* via sua Central de Relacionamento com o Cliente, pelo número 0800-724-1188, pelo e-mail sac@harley-davidson.com.br, e, ainda, pelo *site* em português www.harley-davidson.com.br. A ligação é gratuita e o serviço estará disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, podendo ser ampliado, se necessário.

Além disso, oferecerá na página da internet um “localizador de chassis”, por meio do qual o consumidor obterá informações precisas acerca da campanha que deve ser por ele atendida.

Como a H-DB dispõe de boa parte dos dados acerca dos consumidores que adquiriram as motocicletas que constituem o objeto deste *recall*, enviará, em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início do presente chamamento, cartas informativas. Acredita-se que este modo complementar de chamamento será tão ou mais efetivo que as comunicações a serem realizadas pela mídia.

Importante esclarecer que os proprietários de motocicletas Harley-Davidson são membros de diversas associações e frequentemente se encontram nos concessionários da H-DB para cafés da manhã, almoços e outros eventos. Ademais, há um grupo específico, chamado HOG - Harley Owners Group, patrocinado pela própria H-DB, que organiza diversos eventos destinados aos proprietários de motocicletas Harley-Davidson, mantendo com estes estreita relação.

Deste modo, tendo em vista essa particularidade da marca, leia-se, sua proximidade com os consumidores, a H-DB espera-se que as notícias do presente *recall* se espalharão rapidamente, garantindo uma adesão satisfatória.

Por fim, a H-DB fornecerá as devidas informações sobre os *recalls* e providências a toda mídia que assim desejar, de modo a facilitar a disseminação das informações.

O Plano de Mídia encontra-se detalhado no Doc. 04, inclusive apresentando-se os custos para veiculação e publicação de anúncios e envio de correspondência ao consumidor.

Especificamente em relação ao atendimento, o consumidor, ao contatar a H-DB, receberá as informações a respeito da rede de concessionários, endereços e horários de atendimento, de tal modo que possa agendar data para a realização do reparo, o qual consistirá, como visto acima, na substituição do cilindro de acionamento secundário do sistema de embreagem.

O atendimento será garantido a todos os consumidores, indistintamente, ainda que em algumas regiões não existam concessionárias. Para esta situação, a H-DB autorizará a visita de um técnico no local em que o consumidor indicar para a realização do reparo ou a retirada e encaminhamento da motocicleta ao concessionário mais próximo para a execução do serviço.

O tempo de execução do serviço, aí compreendida a substituição do cilindro de acionamento secundário do sistema de embreagem, será de aproximadamente 2:00h (duas horas) e a H-DB arcará integralmente com os custos para os procedimentos acima descritos, ou seja, o consumidor estará isento de qualquer desembolso.

O atendimento aos consumidores terá início imediato.

A H-DB espera concluir os reparos de todas as motocicletas envolvidas neste *recall* em até 24 meses, após a data de seu lançamento.

8. ACIDENTES DECORRENTES DO DEFEITO DO PRODUTO.

A H-DB desconhece que a eventual não conformidade ora narrada tenha causado qualquer acidente ao universo de motocicletas comercializadas aqui no Brasil.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

A H-DB informa que, nos termos da Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, manterá esse órgão informado sobre quaisquer fatos relevantes relacionados com as medidas ora noticiadas, bem como enviará relatórios periódicos sobre o andamento dos trabalhos.

A H-DB informa, ainda, que comunicará cada PROCON Estadual do presente chamamento, enviando cópia do protocolo desta petição.

A H-DB coloca-se à disposição de Vossas Senhorias para o esclarecimento de toda e qualquer dúvida relacionada ao presente chamamento voluntário, bem como consigna que, em sendo necessário, comparecerá em reunião a ser designada por esse órgão, oportunidade em que poderá detalhar as ações tomadas e prestar qualquer informação adicional.

Por fim, a H-DB requer sejam todas as próximas notificações e comunicações endereçadas aos subscritores da presente, com escritório da Avenida Pedroso de Moraes, nº.1201. Pinheiros, São Paulo-SP, CEP 05419-001.

Sendo o que nos cumpria para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos sobre o assunto.

Atenciosamente,

DEMAREST ADVOGADOS


Maria Helena Ortiz Bragaglia

Telefone: (55-11) 3356-2158
E-mail: mbragaglia@demarest.com.br