



Guarulhos, 6 de dezembro 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 R3 e MT03 (mangueira do radiador)**

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 05/12/2018, 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 PAT00010-11-Des-2018-15:07-002913-1/1



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

Guarulhos, 5 de dezembro 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

MINISTERIO DA JUSTIÇA
PROCESSO REGISTRADO NO SE
Nº 08000.046002/2018-94
05 12 2018
Graziele Mosena
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO

**CÓPIA**

**Campanha de chamamento (*recall*) – Motocicletas modelos R3 e MT03**

**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. 01/02), 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 modelos **R3** e **MT03** da marca YAMAHA, para substituição gratuita da mangueira do radiador, 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



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

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:

- 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: **motocicletas da marca Yamaha**

b) Modelos: **R3 e MT03**

c) Intervalo de chassis:

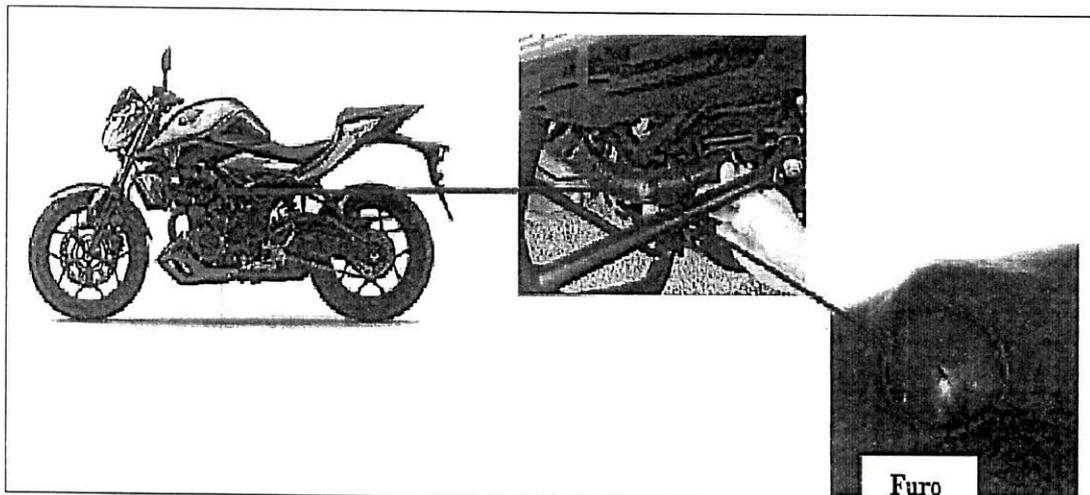
Motocicleta	Modelos	A partir do chassi	Até o chassi	Data inicial	Data final
R3 STD	2016 e 2017	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910H0002940	06/08/2015	07/08/2017
R3 ABS	2016 a 2018	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920J0003060	02/10/2015	29/03/2018
MT03 STD	2017 e 2018	9C6RH1110H0000101	9C6RH1110J0007020	03/02/2016	11/12/2017
MT03 ABS	2017 e 2018	9C6RH1120H0000100	9C6RH1120J0005179	04/02/2016	20/12/2017
MT03 ABS	2019	9C6RH1140K0000101	9C6RH1140K0002180	10/01/2018	27/03/2018

d) Ano Modelo: **2016 a 2019**

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 tenha ocorrido nenhum acidente no mercado brasileiro envolvendo o defeito ora anunciado, foi constatado pela matriz Yamaha Motor Co. Ltd. (Japão) que devido a uma inconformidade na fabricação da mangueira do radiador, pode ocorrer vazamento do líquido de arrefecimento do motor e, no pior dos casos, o líquido quente pode atingir o condutor ou terceiros causando ferimentos (Doc. 03).



4



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

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

Em 06/11/2018, a Yamaha Motor da Amazônia Ltda. recebeu a informação da sua matriz japonesa, Yamaha Motor Company Ltd., sobre a identificação da falha envolvendo as motocicletas em questão, conforme Doc. 03.

#### 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
R3 STD	2016 e 2017	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910H0002940	2719
R3 ABS	2016 a 2018	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920J0003060	2600
MT03 STD	2017 e 2018	9C6RH1110H0000101	9C6RH1110J0007020	6919
MT03 ABS	2017 e 2018	9C6RH1120H0000100	9C6RH1120J0005179	5080
MT03 ABS	2019	9C6RH1140K0000101	9C6RH1140K0002180	2080
<b>Total 19.398 unidades</b>				

#### VI – Distribuição dos produtos por Estados da Federação:

Estado de faturamento	Quantidade	Percentual
AC	36	0,19%
AL	103	0,53%
AP	25	0,13%
AM	220	1,13%
BA	677	3,49%
CE	366	1,89%
DF	322	1,66%
ES	579	2,98%
GO	587	3,03%
MA	265	1,37%
MT	316	1,63%
MS	383	1,97%
MG	2244	11,57%
PA	375	1,93%
PB	118	0,61%
PR	1203	6,20%
PE	427	2,20%
PI	89	0,46%
RJ	2104	10,85%
RN	251	1,29%
RS	1667	8,59%
RO	142	0,73%
RR	23	0,12%
SC	843	4,35%
SP	5669	29,22%
SE	205	1,06%
TO	159	0,82%
<b>Total geral</b>	<b>19398</b>	<b>100%</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 substituição gratuita da mangueira do radiador.

**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:** 45 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 05/12/2018, sem prejuízo do regular atendimento a qualquer solicitação posterior.

**X – Plano de mídia**

- a) **Data da veiculação publicitária:** a partir do dia 05/12/2018, 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	89	R\$ 17.981,09
JORNAL	27	R\$ 105.122,50
TOTAL		R\$ 153.560,58

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 R3 e MT03, modelos 2016 a 2019, conforme numeração de chassi abaixo, para entrarem em contato com uma concessionária autorizada para agendar a substituição gratuita da mangueira do radiador.



Motocicleta	Modelos	A partir do chassi	Até o chassi
R3 STD	2016 e 2017	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910H0002940
R3 ABS	2016 a 2018	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920J0003060
MT03 STD	2017 e 2018	9C6RH1110H0000101	9C6RH1110J0007020
MT03 ABS	2017 e 2018	9C6RH1120H0000100	9C6RH1120J0005179
MT03 ABS	2019	9C6RH1140K0000101	9C6RH1140K0002180

Foi constatado que devido a uma inconformidade na fabricação da mangueira do radiador, pode ocorrer vazamento do líquido de arrefecimento do motor e, no pior dos casos, o líquido quente pode atingir o condutor ou terceiros causando ferimentos.

Tempo médio de atendimento: 45 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	DEZEMBRO													
			S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Jr Gazeta do Acre	AC	Rio Branco					1									
Jr A Tribuna Independente	AL	Maceio					1									
Jr Amazonas em Tempo	AM	Manaus					1									
Jr A Gazeta	AP	Macapá					1									
Jr A Tarde	BA	Salvador					1									
Jr O Povo	CE	Fortaleza					1									
Jr de Brasília	DF	Brasília					1									
Jr Noticias Agora	ES	Vitória					1									
Jr Diário da Manhã	GO	Goiania					1									
Jr O Imparcial	MA	São Luis					1									
Jr Super Noticias	MG	Belo Horizonte					1									
Jr Correio do Estado	MS	Campo Grande					1									
Jr Diário de Culabá	MT	Cuiabá					1									
Jr Diário do Pará	PA	Belém					1									
Jornal Lá	PB	João Pessoa					1									
Jornal do Comercio	PE	Recife					1									
Jr Diário do Povo	PI	Teresina					1									
Jr Indústria e Comércio	PR	Curitiba					1									
Jr Meia Hora	RJ	Rio de Janeiro					1									
Jr Agora RN	RN	Natal					1									
Jr Gazeta de Rondônia	RO	Porto Velho					1									
Jr Roraima em Tempo	RR	Boa Vista					1									
Jr Correio do Povo	RS	Porto Alegre					1									
Jr Noticias do Dia	SC	Florianópolis					1									
Jr O Dia	SE	Aracaju					1									
Jornal Metro	SP	São Paulo					1									
Jornal do Tocantins	TO	Palmas					1									

**2- RÁDIO**

**Mensagem veiculada:**

**COMUNICADO DE RECALL**

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas R3 e MT03, modelos 2016 a 2019, para agendarem numa concessionária a substituição gratuita da mangueira do radiador.

Foi constatado que devido a uma inconformidade na fabricação da mangueira do radiador, pode ocorrer vazamento do líquido de arrefecimento do motor e, no pior dos casos, o líquido quente pode atingir o condutor ou terceiros causando ferimentos.

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

### Plano de mídia rádio:

Veículo	UF	Praça	DEZEMBRO													
			S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S
Gazeta FM	AC	Rio Branco	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pajuçara FM	AL	Maceio										1	1	1		
Cidade FM	AM	Manaus										1	1	1		
102 FM	AP	Macapá										1	1	1		
Bahia FM	BA	Salvador										1	1	1		
Cidade FM	CE	Fortaleza										1	1	1		
Mix FM	DF	Brasília										1	1	1		
Tropical FM	ES	Vitória										1	1	1		
Positiva FM	GO	Goiania										1	1	1		
Mirantes FM	MA	São Luis										1	1	1		
98 FM	MG	Belo Horizonte										2	2	1		
Mega FM	MS	Campo Grande										1	1	1		
Centro América FM	MT	Cuiabá										1	1	1		
99 FM	PA	Belém										1	1	1		
Cabo Branco FM	PB	João Pessoa										1	1	1		
Jornal AM/FM	PE	Recife										1	1	1		
Teresina FM	PI	Teresina										2	2	1		
98 FM	PR	Curitiba										1	1	1		
Melodia FM	RJ	Rio de Janeiro										1	1	1		
104 FM	RN	Natal										1	1	1		
95 FM	RO	Porto Velho										2	2	1		
93 FM	RR	Boa Vista										1	1	1		
Mix FM	RS	Porto Alegre										1	1	1		
Cidade FM	SC	Florianópolis										1	1	1		
Xodó FM	SE	Aracaju										2	2	1		
97 FM	SP	São Paulo										1	0	0		
105 FM	TO	Palmas										1	1	1		

### 3- TELEVISÃO

#### Locução:

#### COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas R3 e MT03, modelos 2016 a 2019, para agendarem numa concessionária a substituição gratuita da mangueira do radiador.

Foi constatado que devido a uma inconformidade na fabricação da mangueira do radiador, pode ocorrer vazamento do líquido de arrefecimento do motor e, no pior dos casos, o líquido quente pode atingir o condutor ou terceiros causando ferimentos.

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 R3 e MT03, modelos 2016 a 2019, para agendarem numa concessionária a substituição gratuita da mangueira do radiador.



Motocicleta	Modelos	A partir do chassi	Até o chassi
R3 STD	2016 e 2017	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910H0002940
R3 ABS	2016 a 2018	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920J0003060
MT03 STD	2017 e 2018	9C6RH1110H0000101	9C6RH1110J0007020
MT03 ABS	2017 e 2018	9C6RH1120H0000100	9C6RH1120J0005179
MT03 ABS	2019	9C6RH1140K0000101	9C6RH1140K0002180

Foi constatado que devido a uma inconformidade na fabricação da mangueira do radiador, pode ocorrer vazamento do líquido de arrefecimento do motor e, no pior dos casos, o líquido quente pode atingir o condutor ou terceiros causando ferimentos.

Tempo médio de atendimento: 45 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	Praça	DEZEMBRO													
		S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S
Rede TVI	Nacional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
							1								

**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.



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

#### 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.

\*\*\*\*\*

A single, vertical, handwritten stroke, possibly a signature or initials, located in the bottom right corner of the page.