



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 (mola da alavanca do câmbio)**

PROCON PROTOCOLO-11-Dez-2018-15:06-00212-1/1

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 Berreira 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)

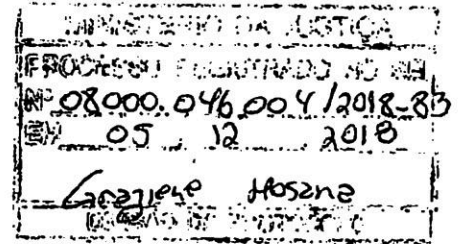


YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

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

**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 mola da alavanca de câmbio**, 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**

4



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: motocicletas da marca Yamaha

b) Modelos: R3 e MT03

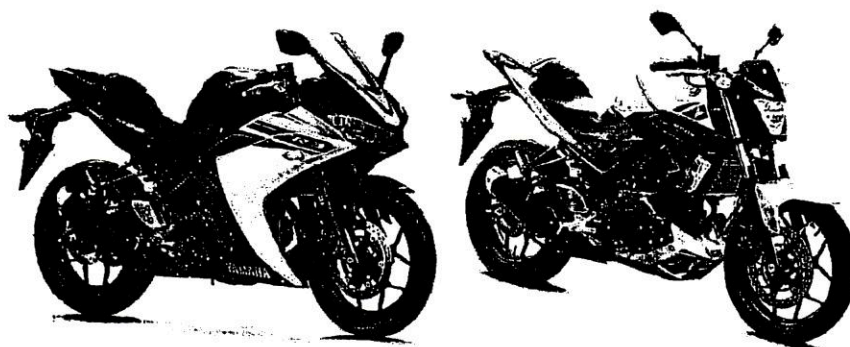
c) Intervalo de chassis:

Motocicleta	Modelos	A partir do chassis	Até o chassis	Data inicial	Data final
R3 STD	2016 e 2017	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910H0002740	06/08/2015	12/04/2017
R3 ABS	2016	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920G0001580	02/10/2015	12/07/2016
R3 ABS	2017	9C6RH0920H0002061	9C6RH0920J0002140	07/08/2017	13/09/2017
R3 ABS	2018	9C6RH0920J0002301	9C6RH0920J0002380	13/09/2017	07/11/2017
MT03 STD	2017	9C6RH1110H0000101	9C6RH1110H0002340	03/02/2016	08/09/2016
MT03 STD	2017	9C6RH1110H0003741	9C6RH1110H0003820	12/12/2016	13/12/2016
MT03 STD	2018	9C6RH1110J0006741	9C6RH1110J0006860	08/11/2017	16/11/2017
MT03 ABS	2017	9C6RH1120H0000100	9C6RH1120H0001379	04/02/2016	14/10/2016
MT03 ABS	2017	9C6RH1120H0001700	9C6RH1120H0001739	17/11/2016	18/11/2016
MT03 ABS	2018	9C6RH1120J0004580	9C6RH1120J0004779	09/11/2017	20/11/2017

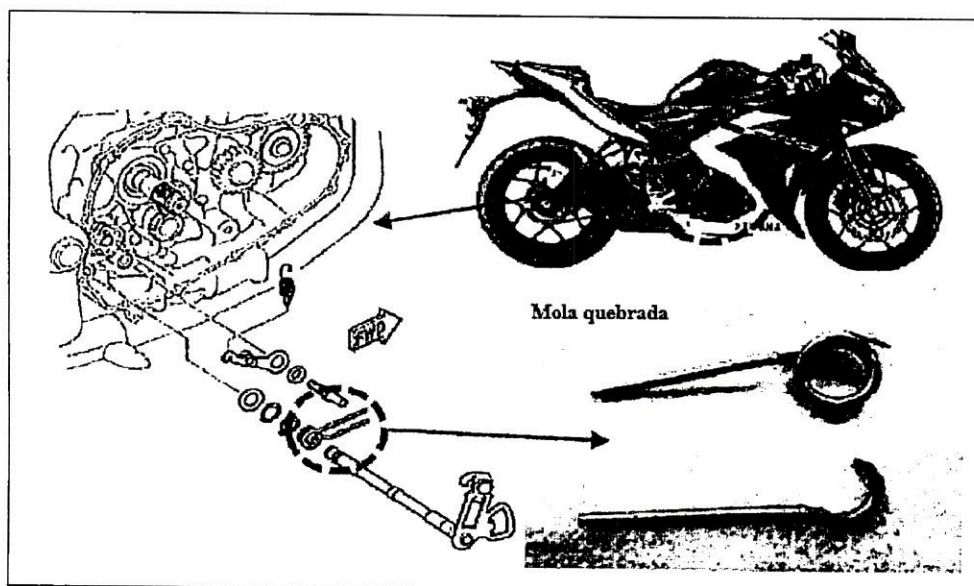
d) Ano Modelo: 2016 a 2018

4



e) Fotos dos produtos:**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 envolvendo o defeito ora anunciado, foi constatado pela matriz Yamaha Motor Co. Ltd. (Japão) que devido a uma inconformidade na fabricação da mola da alavanca de mudança de marchas, durante a utilização da motocicleta poderá ocorrer a quebra da referida peça, impossibilitando a mudança de marchas, prejudicando a sua dirigibilidade, com risco de acidente e lesões aos usuários (Doc. 03).



f



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	Modelo	A partir do chassi	Até o chassi	Quantidade
R3 STD	2016 e 2017	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910H0002740	2519
R3 ABS	2016	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920G0001580	1240
R3 ABS	2017	9C6RH0920H0002061	9C6RH0920J0002140	80
R3 ABS	2018	9C6RH0920J0002301	9C6RH0920J0002380	80
MT03 STD	2017	9C6RH1110H0000101	9C6RH1110H0002340	2240
MT03 STD	2017	9C6RH1110H0003741	9C6RH1110H0003820	80
MT03 STD	2018	9C6RH1110J0006741	9C6RH1110J0006860	120
MT03 ABS	2017	9C6RH1120H0000100	9C6RH1120H0001379	1280
MT03 ABS	2017	9C6RH1120H0001700	9C6RH1120H0001739	40
MT03 ABS	2018	9C6RH1120J0004580	9C6RH1120J0004779	200
<b>Total 7.879 unidades</b>				

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

Estado de fabricação	Quantidade	Porcentagem
AC	21	0,27%
AL	34	0,43%
AP	12	0,15%
AM	75	0,95%
BA	268	3,40%
CE	149	1,89%
DF	123	1,56%
ES	244	3,10%
GO	219	2,78%
MA	110	1,40%
MT	159	2,02%
MS	157	1,99%
MG	844	10,71%
PA	176	2,23%
PB	44	0,56%
PR	531	6,74%
PE	126	1,60%
PI	33	0,42%
RJ	924	11,73%
RN	101	1,28%
RS	763	9,68%
RO	63	0,80%
RR	7	0,09%
SC	391	4,96%
SP	2171	27,55%
SE	71	0,90%
TO	63	0,80%
<b>Total geral</b>	<b>7879</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 mola da alavanca de mudança de marchas.

**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:** 2 horas.
- 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





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 R3 e MT03, modelos 2016 a 2018, conforme numeração de chassi abaixo, para entrarem em contato com uma concessionária autorizada para agendar a substituição gratuita da mola da alavanca de mudança de marchas.



Motocicleta	Modelo	A partir do chassi	Até o chassi
R3 STD	2016 e 2017	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910H0002740
R3 ABS	2016	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920G0001580
R3 ABS	2017	9C6RH0920H0002061	9C6RH0920J0002140
R3 ABS	2018	9C6RH0920J0002301	9C6RH0920J0002380
MT03 STD	2017	9C6RH1110H0000101	9C6RH1110H0002340
MT03 STD	2017	9C6RH1110H0003741	9C6RH1110H0003820
MT03 STD	2018	9C6RH1110J0006741	9C6RH1110J0006860
MT03 ABS	2017	9C6RH1120H0000100	9C6RH1120H0001379
MT03 ABS	2017	9C6RH1120H0001700	9C6RH1120H0001739
MT03 ABS	2018	9C6RH1120J0004580	9C6RH1120J0004779

Foi constatado que devido a uma inconformidade na fabricação da mola da alavanca de mudança de marchas, durante a utilização da motocicleta poderá ocorrer a quebra da referida peça, impossibilitando a mudança de marchas, prejudicando a sua dirigibilidade, com risco de acidente e lesões aos usuários.

Tempo médio de atendimento: 2 horas

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 Cuiabá	MT	Cuiabá							1							
Jr Diário do Pará	PA	Belém							1							
Jornal Lá	PB	João Pessoa							1							
Jornal do Comércio	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 Notícias do Dia	SC	Florianópolis							1							
Jr O Dia	SE	Araçaju							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 2018, para agendarem numa concessionária a substituição gratuita da mola da alavanca de mudança de marchas.

Foi constatado que devido a uma inconformidade na fabricação da mola da alavanca de mudança de marchas, durante a utilização da motocicleta poderá ocorrer a quebra da referida peça, impossibilitando a mudança de marchas, prejudicando a sua dirigibilidade, com risco de acidente e lesões aos usuários.

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
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Gazeta FM	AC	Rio Branco					1	2	2							
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	Belô Horizonte					1	2	2							
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					1	2	2							
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					1	2	2							
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					1	2	2							
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 2018, para agendarem numa concessionária a substituição gratuita da mola da alavanca de mudança de marchas.

Foi constatado que devido a uma inconformidade na fabricação da mola da alavanca de mudança de marchas, durante a utilização da motocicleta poderá ocorrer a quebra da referida peça, impossibilitando a mudança de marchas, prejudicando a sua dirigibilidade, com risco de acidente e lesões aos usuários.

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 Burity, Manaus/AM, CEP 69072-055

Lettering:

### COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas R3 e MT03, modelos 2016 a 2018, para agendarem numa concessionária a substituição gratuita da mola da alavanca de mudança de marchas.



Motocicleta	Modelo	A partir do chassi	Até o chassi
R3 STD	2016 e 2017	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910H0002740
R3 ABS	2016	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920G0001580
R3 ABS	2017	9C6RH0920H0002061	9C6RH0920J0002140
R3 ABS	2018	9C6RH0920J0002301	9C6RH0920J0002380
MT03 STD	2017	9C6RH1110H0000101	9C6RH1110H0002340
MT03 STD	2017	9C6RH1110H0003741	9C6RH1110H0003820
MT03 STD	2018	9C6RH1110J0006741	9C6RH1110J0006860
MT03 ABS	2017	9C6RH1120H0000100	9C6RH1120H0001379
MT03 ABS	2017	9C6RH1120H0001700	9C6RH1120H0001739
MT03 ABS	2018	9C6RH1120J0004580	9C6RH1120J0004779

Foi constatado que devido a uma inconformidade na fabricação da mola da alavanca de mudança de marchas, durante a utilização da motocicleta poderá ocorrer a quebra da referida peça, impossibilitando a mudança de marchas, prejudicando a sua dirigibilidade, com risco de acidente e lesões aos usuários.

Tempo médio de atendimento: 2 horas

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 TV!	Nacional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14





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.

\*\*\*\*\*

4.