



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

Jundiaí, 08 de outubro de 2018.

Ao
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC

Em atenção
Dr. Armando Luiz Rovai - Secretário Nacional do Consumidor

REF.: ATENDIMENTO À PORTARIA Nº 487, DE 15/03/2012.

Prezados Senhores,

A J. Toledo da Amazônia Indústria e Comércio de Veículos Ltda. ("J. Toledo"), montadora e distribuidora das motocicletas SUZUKI no Brasil, vem, por meio desta e mui respeitosamente, comunicá-los que a Suzuki Motor Corporation do Japão detectou um problema que pode comprometer a segurança dos proprietários das motocicletas marca SUZUKI, modelos V-STROM650A/XT, GSX-S750A/ZA e GSX-R1000A/RA/RAZ ano modelo 2018 à 2019.

Desse modo e por determinação da referida empresa japonesa, apresentamos a seguir as informações requisitadas pela Portaria nº 487, de 15/03/2012 e nos colocamos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos julgados necessários.

"ART.2º-§ 1º-I". IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO PRODUTO OBJETO DO CHAMAMENTO:

a) Razão social:

J. Toledo da Amazônia Indústria e Comércio de Veículos Ltda.

b) Nome fantasia:

J Toledo Suzuki Motos do Brasil



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

c) Atividades econômicas principais e secundárias:

Matriz:

30.91-1-01 - Fabricação de motocicletas (principal)

Filial:

45.41-2-01 - Comércio por atacado de motocicletas e motonetas (principal)

45.41-2-02 - Comércio por atacado de peças e acessórios para motocicletas e motonetas (secundária)

d) Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ):

Matriz: 84.447.804/0001-23

Filial: 84.447.804/0002-04

e) Endereço do estabelecimento:

Matriz: Rua Aninga, nº 610 – Bairro Distrito Industrial II

Manaus/AM – CEP: 69.000-000

Filial: Avenida Prefeito Luiz Latorre, nº 4950 – Jardim das Hortências

Jundiaí/SP – CEP: 13.209-430

f) Telefone, fax e endereço eletrônico:

Matriz:

Telefone: (92) 2125-7450

Fax: (92) 3644-1995

Filial:

Telefone: (11) 3378-3000

Fax: (11) 4521-2112

e-mail: carlos.zolin@suzukimotos.com.br e fernanda.toledo@suzukimotos.com.br

g) Administradores responsáveis:

Fernanda de Toledo Risi Bombonati

Brasileira, casada, gerente administrativa, portadora do RG nº24.337.679-0, e do CPF nº 128.654.128-06, domiciliada na Avenida Prefeito Luiz Latorre, nº4950, Jardim das Hortências – Jundiaí/SP.

"ART.2º-§ 1º-II". DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS PRODUTOS.



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

a) Marca: Suzuki

b) Marca: Suzuki

c) Modelos: V-STROM650A/XT, GSX-S750A/ZA e GSX-R1000A/RA/RAZ

d) Lote:

V-STROM650A – 6757;

V-STROM650XT –6758, 6792, 6834, 6926;

GSX-S750A – 6653, 6697, 6790, 6973, 7006, 7054, 7100;

GSX-S750ZA – 6619, 6654, 6930, 7007;

GSX-R1000A – 6699, 6703;

GSX-R1000RA – 6479, 6656, 6768, 6927, 7098, 7289;

GSX-R1000RAZ - 6768

e) Série:

V-STROM650/XT 2019;

GSX-S750A/ZA – 2018 e 2019;

GSX-R1000A/RA/RAZ – 2019;

f) Chassi

V-STROM650A - 9CDC733AFKM100002 à 9CDC733AFKM100061

V-STROM650XT - 9CDC733AXKM100002 à 9CDC733AXKM100421

GSX-S750A - 9CDC533AAJM100004 à 9CDC533AAKM101203

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'J.T.' followed by a stylized flourish.



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

9CDC533A2KM100001 à 9CDC533A2KM100180

GSX-S750ZA - 9CDC533AZJM100003 à 9CDC533AZKM100362

GSX-R1000A - 9CDDM11AAKM100007 à 9CDDM11AAKM100126

GSX-R1000RA 9CDDM11AGJM100001 à 9CDDM11AGKM100181

GSX-R1000RAZ 9CDDM11AZKM100002 à 9CDDM11AZKM100061

g) Data inicial e final de fabricação:

De Setembro/2017 a Agosto/2018

h) Foto

V-STROM650A

V-Strom 650
ABS 18/19



A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line with a loop at the bottom and a small flourish at the top.



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

V-STROM650XT

V-Strom 650XT
ABS



GSX-S750A

GSX-S750A



A handwritten signature or mark, possibly a stylized letter 'f', located in the bottom right corner of the page.



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

GSX-S750ZA

FLY



GSX-R1000A

GSXR 1000 ABS



fl



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

GSX-R1000RA

GSXR1000R
ABS



GSX-R1000RAZ

GSXR1000R
ABS



A handwritten signature or mark, possibly initials, located in the bottom right corner of the page.



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

"ART. 2º-§ 1º-III". DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO DEFEITO, ACOMPANHADA POR INFORMAÇÕES TÉCNICAS, COM ESPECIFICAÇÃO DO DIA, MÊS E ANO, E MODO PELO QUAL A NOCIVIDADE OU PERICULOSIDADE FOI DETECTADA.

Descrição do defeito:

Conforme ANEXO 1.

Data e o modo pelo qual a periculosidade do produto foi detectada pelo fornecedor:

O departamento de Assistência técnica do Grupo de Serviços da J. Toledo recebeu, em 27 de Setembro de 2018, um comunicado via e-mail do Grupo de Serviços da Suzuki Motor Corporation informando que precisaria ser conduzida uma campanha de Recall (ANEXO 3). Após, na data de 05 de outubro de 2018 recebeu o documento completar (correio eletrônico), com a mesma cara anterior, porém, pormenorizando o risco que o defeito pode causar ao consumidor, sem o qual não havia possibilidade de instauração do presente processo de chamamento (ANEXO 3A).

"ART. 2º-§ 1º-IV". DESCRIÇÃO DOS RISCOS QUE O PRODUTO APRESENTA E SUAS IMPLICAÇÕES.

A Suzuki recebeu informações do mercado mundial que algumas motocicletas dos modelos V-STROM650A, V-STROM650XT, GSX-S750A, GSX-S750ZA, GSX-R1000A, GSX-R1000RA e GSX-R1000RAZ apresentaram defeito de infiltração de combustível através do anel de vedação da bomba de combustível. De acordo com a investigação da Suzuki Motor Corporation, concluiu-se que este problema pode ter ocorrido sob a seguinte situação:

Devido desenho inadequado do alojamento do anel de vedação no suporte da bomba de combustível pode propiciar a torção deste anel durante o processo de montagem. Nesta condição, a propriedade de vedação pode ser reduzida devido a variação da pressão interna no tanque de combustível, o que pode na pior das hipóteses,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'f' followed by a horizontal line and a vertical stroke.



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

ocasionar infiltração de combustível através deste anel de vedação causando vazamento externo de combustível. O combustível que vazar, na presença de uma fonte de ignição, pode ocasionar fogo.

Mesmo não havendo nenhum registro de problemas similares no mercado brasileiro, em vista da natureza deste problema, a Suzuki Motor Corporation decidiu realizar a campanha de recall também no Brasil. Detalhes desta campanha são explicados nas próximas páginas.

"ART.2º-§ 1º-V". QUANTIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS AO DEFEITO E O NÚMERO DE CONSUMIDORES ATINGIDOS.

Na totalidade são **2580** unidades afetadas que foram produzidas pela J. Toledo da Amazônia Ind. Com. Veíc. Ltda. e sujeitas à presente campanha, sendo os modelos V-STROM650A, V-STROM650XT, GSX-S750A, GSX-S750ZA, GSX-R1000A, GSX-R1000RA, GSX-R1000RAZ, Há de ser considerando que, desse montante, **2122** unidades foram vendidas e **458** encontram-se no estoque da fábrica

"ART.2º-§ 1º-VI". DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS DENTRO DOS ESTADOS DA FEDERAÇÃO.

Conforme ANEXO 2.

"ART.2º-§ 1º-VI". INDICAÇÃO DAS PROVIDÊNCIAS JÁ ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR O RISCO.

Para prevenir a ocorrência de problemas similares, a Suzuki Motor Corporation decidiu substituir a base do alojamento e o anel de vedação da bomba de combustível conforme ANEXO 1.

"ART.2º-§ 1º-IV". DESCRIÇÃO DOS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO PRODUTO OU SERVIÇO.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'f' followed by a long horizontal stroke and a vertical stroke that loops back down.



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

Esclarecemos que até o presente momento a J. Toledo não possui conhecimento de nenhuma ocorrência de acidente ocasionado pelo vício objeto desse chamamento.

"ART.2º-§ 1º-VII". PLANO DE MÍDIA, NOS TERMOS DO ART.3º.

Art.3º – I) data de início e fim da veiculação publicitária.

Anúncios nas três mídias (televisão, jornal e rádio) no dia 12/11/2018.

Art.3º – II) meios de comunicação utilizados, horários e frequência de veiculação.

II a) Televisão

Dia 12/11/2018 na Rede Globo, durante o programa "Bom dia Brasil", com início às 07:30 hs;

II b) Rádio

Dia 12/11/2018 na CBN, no "Jornal da CBN - 1ª. Edição", com início as 12:00 hs;

II c) Jornal

Dia 12/11/2018 FOLHA DE SÃO PAULO, no caderno de "Economia".

II d) O *website* www.suzukimotos.com.br, aberto ao público exibirá também este chamamento 24 horas por dia durante o período da campanha.

II e) Todas as Concessionárias Autorizadas estão sendo notificadas do conteúdo integral e detalhado da campanha através de Boletim de Serviços, sendo que o mesmo está sendo publicado e ficará disponível para consulta dentro do canal Conexão Suzuki, dentro do website da empresa e com acesso restrito.

III) f) Serão enviadas cartas e correio eletrônico para todos os proprietários que possuamos os cadastrados devidamente registrados no momento da primeira venda da motocicleta.

Art.3º – III) Modelo do aviso de risco de acidente ao consumidor, a ser veiculado na imprensa, rádio e televisão, incluindo a imagem do produto.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'f' followed by a horizontal line extending to the right.



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

"A Suzuki Motos convoca a partir de 12/11/2018 os proprietários das motocicletas ano/modelo 2018 a 2019 dos modelos e chassis final:

V-STROM650A 9CDC733AFKM100002 à 9CDC733AFKM100061

V-STROM650X T9CDC733AXKM100002 à 9CDC733AXKM100421

GSX-S750A 9CDC533AAJM100004 à 9CDC533AAKM101203
9CDC533A2KM100001 à 9CDC533A2KM100180

GSX-S750ZA 9CDC533AZJM100003 à 9CDC533AZKM100362

GSX-R1000A 9CDDM11AAKM100007 à 9CDDM11AAKM100126

GSX-R1000RA 9CDDM11AGJM100001 à 9CDDM11AGKM100181

GSX-R1000RAZ 9CDDM11AZKM100002 à 9CDDM11AZKM100061

A contatarem ou comparecerem uma concessionária autorizada para agendarem a realização gratuita da substituição da base e do anel de vedação da bomba de combustível. O desenho inadequado do alojamento do anel de vedação no suporte da bomba de combustível pode propiciar a torção deste anel durante o processo de montagem.

Nesta condição, a propriedade de vedação pode ser reduzida devido a variação da pressão interna no tanque de combustível, o que pode na pior das hipóteses, ocasionar infiltração de combustível através deste anel de vedação causando vazamento externo de combustível. O combustível que vazar, na presença de uma fonte de ignição, pode ocasionar fogo.

Para maiores informações consulte:

www.suzukimotos.com.br ou 0800-707-8021"



*V-STROM650A
*V-STROM650XT



*GSX-S750A
*GSX-S750ZA



*GSX-R1000A
*GSX-R1000RA
*GSX-R1000RAZ



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

Art.3º – IV) Custos de veiculação

Conforme ANEXO 4.

"ART.2º-§ 1º-VIII". PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR, NOS TERMOS DO ART.4º.

Art.4º – I) Formas de atendimento disponíveis ao consumidor.

Atendimento previamente agendado somente nas Concessionárias Autorizadas Suzuki.

Art.4º – II) Locais e horários de atendimento.

Os locais disponibilizados para reparação ou troca do produto ou serviço (rede de Concessionárias) estão disponibilizados no website www.suzukimotos.com.br, manual da rede autorizada, conforme ANEXO 5, ou por telefone.

Art.4º – III) Duração média do atendimento.

01 (um) dia para substituição do anel de vedação da bomba.

Art.4º – IV) Plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos ou serviços afetados.

O plano de contingência constitui-se no monitoramento de toda a Rede de Concessionárias Autorizadas e evolução dos resultados, entrando com ações sempre que necessário para o alcance de índices satisfatórios da campanha, estimando o prazo de 01(um) ano.

A J. Toledo esclarece que o início da campanha ocorrerá em 12/11/2018, pois as peças para atendimento da mesma são originárias do Japão e este é o prazo necessário para recebimento no Brasil e consequente distribuição à rede de atendimento aos consumidores.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' followed by a horizontal line and a vertical stroke.



J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

Por fim, a J. Toledo informa que encaminhará cópia desta comunicação aos PROCON's estaduais, nos termos do artigo-2º inciso II da Portaria nº 487 de 15 de março de 2012.

Atenciosamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fernanda', written over a horizontal line.

J TOLEDO DA AMAZÔNIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.

Fernanda de Toledo Risi Bombonati
Gerente Administrativa