

São Paulo, 27 de Março de 2014.

À

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania  
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON  
Diretoria de Fiscalização

**ASSUNTO:** Comunicado de início de campanha de *recall* para o modelo Honda CB 500F e CBR 500R.

Prezado senhor,

Em cumprimento ao artigo 10, § 1º, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, a **MOTO HONDA DA AMAZÔNIA LTDA.**, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob nº 04.337.168/0001-48, e com inscrição estadual nº 06.200.256-2, nome fantasia Moto Honda, com filial na Rua Dr. José Áureo Bustamante, 377 – Sto. Amaro – São Paulo – SP – CEP 04710-090 – telefone (11) 5576-5338, vem à presença de V. Sa. informar o que se segue:

Constatou-se que em algumas unidades do modelo Honda CB 500F e CBR 500R, ano/modelo 2014, poderá ocorrer a perda do aperto dos parafusos de fixação dos eixos dos balancins devido a um desvio de qualidade ocorrido no processo produtivo do fornecedor deste componente.

Com a perda do aperto, haverá vazamento de óleo no motor e, caso ocorra o desprendimento total dos parafusos, resultará na perda de fixação dos eixos dos balancins, podendo deslocar-se de seu alojamento, interrompendo assim o sincronismo dos componentes do motor, provocando o desligamento súbito e irreversível do motor. Dependendo das circunstâncias, o sintoma poderá ocasionar um acidente com possibilidade de danos físicos e materiais aos ocupantes e/ou terceiros.

Desta forma, atendendo a Portaria nº 487 de 15 de março de 2012 e seus quesitos, anexamos como parte integrante desta comunicação o relatório técnico com todas as informações requeridas na referida Portaria, visando assim prestar todos os esclarecimentos necessários aos consumidores e a este órgão. Comunicamos ainda que a Moto Honda da Amazônia Ltda., durante a realização da campanha, informará periodicamente seu andamento, sempre conforme as disposições legais vigentes sobre este tema.

Sendo assim, solicitamos a apreciação deste órgão sobre os fatos descritos e a informação aos órgãos competentes, ao mesmo tempo em que nos colocamos à sua inteira disposição para os eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

  
**Paulo Henrique Neves**  
Gerente de Serviços Técnicos

### Moto Honda da Amazônia Ltda.

FÁBRICA: Rua Juruá, 160 – Dist. Ind. Marechal Castelo Branco – C.P. 324 – Manaus – AM – CEP 69075-120  
MORUMBI: Rua Dr. José Áureo Bustamante, 377 – Santo Amaro – São Paulo – SP – CEP 04710-090  
ANHANGUERA: Rodovia Anhanguera km 24,2 – Galpão 3 – Bairro Jaraguá – Distrito Perus – SP – CEP 05276-000  
INDAIATUBA: Av. Comendador Santoro Mironi, 1460 – Distrito Industrial – Indaiatuba – SP – CEP 13347-300  
SUMARÉ: Estrada Municipal Valêncio Calegari, 777 – Av. Interna 6, Prédio 7B – Nova Veneza – Sumaré – SP – CEP 13170-190  
RECIFE: Av. Dr. José Rufino, 955 – Areias – Recife – PE CEP 50780-000

# - Relatório Técnico -



Honda CB 500F



Honda CBR 500R

**“Falha nos parafusos de fixação dos eixos dos balancins”**

**1 - Identificação do fornecedor do produto****Razão Social**

Moto Honda da Amazônia Ltda.

**Nome Fantasia**

Moto Honda

**Ramo de Atividade**

Indústria de motocicletas e demais atividades relacionadas no contrato social da empresa

**CNPJ**

04.337.168/0001-48

**Inscrição Estadual**

06.200.256-2

**Administrador Responsável**

Marcelo Camargo Langrafe – Gerente Geral de Serviços Pós-Venda

**Endereço (para contato)**

Estrada Municipal Valêncio Calegari, 777 – Sumaré – São Paulo – SP

CEP 13186-524

Telefone: (19) 3864-7218

Telefone: (11) 5576-5338

Fax: (11) 5576-3740

e-mail : marcelo\_langrafe@honda.com.br

## 2 - Descrição pormenorizada do produto

- **Marca:** Honda
- **Modelos:** CB 500F e CBR 500R
- **Ano/modelo:** 2014



Honda CB 500F



Honda CBR 500R

ANO / MODELO	VERSÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS			DATA DE PRODUÇÃO	
		INICIAL	FINAL		INICIAL	FINAL
			DE	ATÉ		
2014	CB 500F	9C2PC48*0ER*0	0039	1152	03/10/2013	21/01/2014
	CBR 500R	9C2PC4710ER00	0081	0200	08/01/2014	09/01/2014

\* Variação numérica do chassi (poderá ser os números 0,1,2 e 5)

A Moto Honda possui um processo de controle que possibilita a rastreabilidade das motocicletas produzidas com o componente afetado. Dessa forma, as motocicletas modelo CB 500F e CBR 500R produzidas fora das faixas de chassis informadas acima, assim como os demais modelos da marca, estão isentos do sintoma.

### 3 - Descrição pormenorizada do defeito

Detectou-se que em algumas unidades do modelo Honda CB 500F e CBR 500R, ano/modelo 2014, poderá ocorrer a perda do aperto dos parafusos de fixação dos eixos dos balancins devido a um desvio de qualidade ocorrido no processo produtivo do fornecedor deste componente em sua unidade na Tailândia.

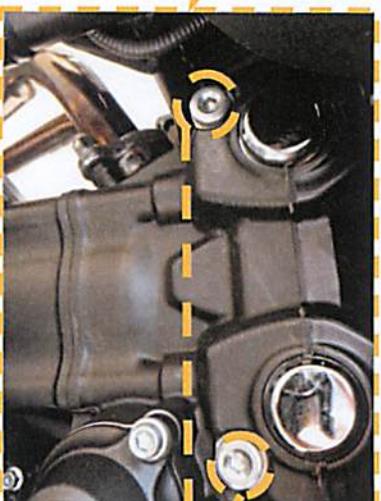
Durante a fabricação dos parafusos, algumas peças não receberam o tratamento anticorrosivo adequado, o que afeta a capacidade dos parafusos em manter o aperto após sua montagem no motor.

**Importante:** Cada motocicleta possui duas unidades do componente afetado (parafuso de fixação do eixo do balancim) e os sintomas descritos neste relatório poderão se manifestar nos casos onde ocorrer a perda de aperto de apenas um ou dos dois parafusos.

#### LOCALIZAÇÃO DO COMPONENTE NA MOTOCICLETA



VISÃO DA LATERAL ESQUERDA DO MOTOR

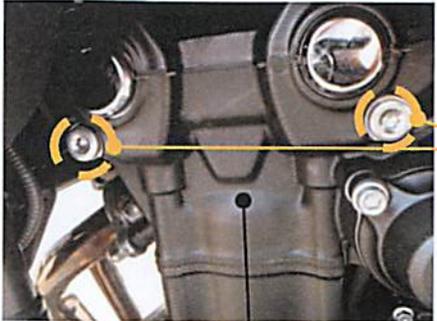


PARAFUSO DE FIXAÇÃO DO EIXO DO BALANCIM

### 3 - Descrição pormenorizada do defeito (continuação)

Os parafusos de fixação dos eixos dos balancins estão localizados na parte externa do motor, do lado esquerdo do cabeçote, e tem a finalidade de fixar os eixos dos balancins, que por sua vez são responsáveis por suportar os balancins que transmitem o movimento da árvore de comando para as válvulas, realizando sua abertura para gerar o sincronismo necessário para o funcionamento do motor.

**LOCALIZAÇÃO DOS COMPONENTES DO MOTOR**



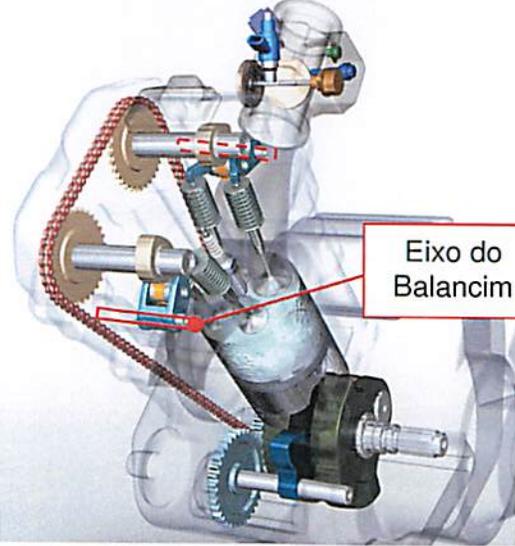
PARAFUSOS DE FIXAÇÃO  
DOS EIXOS DOS BALANCINS

Os balancins estão posicionados entre o comando e as válvulas do motor

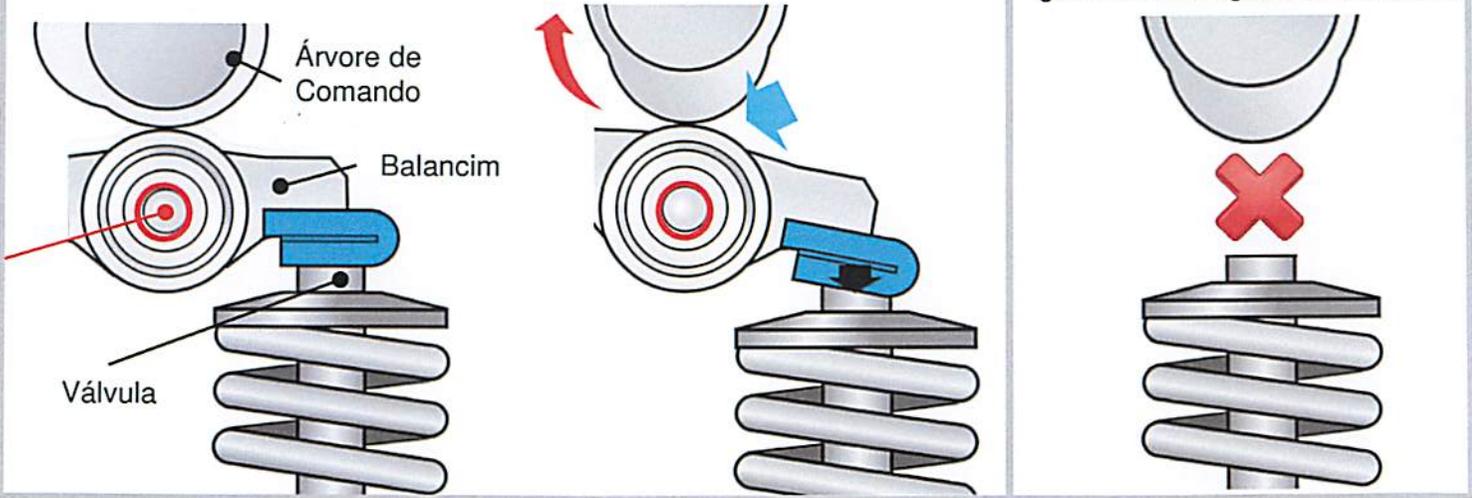
Com o movimento do comando, os cames acionam os balancim que atuam sobre as válvulas, realizando sua abertura

A perda de fixação dos eixos dos balancins interromperá o sincronismo dos componentes gerando o desligamento do motor.

Cabeçote ( Lado Esquerdo )



Eixo do Balancim



Árvore de Comando

Balancim

Válvula

Imagens meramente ilustrativas para exemplificar de forma simplificada o fenômeno descrito neste relatório.

### 3 - Descrição pormenorizada do defeito (continuação)

A perda do aperto (afrouxamento) dos parafusos de fixação dos eixos dos balancins provocará inicialmente o vazamento de óleo na região superior esquerda do motor. Caso ocorra, o vazamento poderá ser notado pelo usuário durante a inspeção diária recomendada no manual do proprietário (página 39).

Para garantir sua segurança, inspecione sempre a motocicleta antes de pilotar e certifique-se de corrigir qualquer falha encontrada. É obrigatório fazer a inspeção antes do uso ...

■ Motor – verifique o nível de óleo e adicione, se necessário. Verifique se há vazamentos (pág. 53).

CB500F - CB500FA

#### Princípios da Manutenção

##### Inspeção Antes do Uso

Para garantir sua segurança, inspecione sempre a motocicleta antes de pilotar e certifique-se de corrigir qualquer falha encontrada. É obrigatório fazer a inspeção antes do uso, pois uma falha de funcionamento ou até mesmo um pneu furado, pode ser um grande contratempo.

- Motor – verifique o nível de óleo e adicione, se necessário. Verifique se há vazamentos (pág. 53).
- Combustível – abasteça o tanque quando necessário (pág. 32).
- Líquido de arrefecimento – verifique o nível e adicione, se necessário. Verifique se há vazamentos (pág. 55).
- Sistema elétrico – verifique o funcionamento de todas as luzes, indicadores e buzina.
- Freios – verifique o funcionamento. Verifique o nível de fluido de freio e o desgaste das pastilhas (pág. 57).
- Embreagem – verifique o funcionamento e ajuste a folga da alavanca, se necessário (pág. 64).
- Corrente de transmissão – verifique as condições e a folga. Ajuste e lubrifique, se necessário (págs. 44, 60).

39

- Rodas e pneus – verifique as condições e a pressão de ar. Calibre, se necessário (pág. 46).
- Acelerador – verifique o funcionamento em todas as posições do guidão (pág. 66).
- Interruptor do motor – verifique o funcionamento (pág. 29).
- Sistema de corte da ignição do cavalete lateral – verifique o funcionamento (pág. 59).

#### Peças de Reposição

Utilize sempre peças genuínas Honda ou equivalentes para garantir sua segurança.

#### ⚠ CUIDADO

- A instalação de peças não originais, Honda pode tornar sua motocicleta insegura e causar acidentes com ferimentos graves ou fatais.
- Utilize sempre peças genuínas Honda ou equivalentes que foram projetadas e aprovadas para a sua motocicleta.

Caso a motocicleta continue a ser utilizada nessas condições, os parafusos de fixação dos eixos dos balancins poderão soltar-se completamente, resultando na perda de fixação dos eixos dos balancins, podendo deslocar-se de seu alojamento, interrompendo assim o sincronismo dos componentes do motor, provocando o desligamento súbito e irreversível do motor.

#### **4 - Data e modo de detecção da periculosidade**

Com o recebimento em 20 de março de 2014 do comunicado proveniente da nossa matriz, a Honda Motor Co. Ltd. sediada no Japão, sobre a necessidade de realização de campanha de chamamento (recall) para substituição dos parafusos de fixação dos eixos dos balancins, a Moto Honda da Amazônia Ltda. iniciou imediatamente um levantamento da distribuição das unidades afetadas no Brasil bem como eventuais reclamações envolvendo consumidores no mercado nacional.

Como conclusão, para fim de cumprimento do disposto na Portaria 487/2012, a Moto Honda da Amazônia Ltda. comunica que desconhece até o momento a ocorrência de quaisquer acidentes decorrentes do assunto relatado neste relatório técnico, com danos materiais ou à integridade física dos consumidores.

Porém, em caráter preventivo e alinhada com a política mundial de qualidade e respeito ao consumidor, a Moto Honda da Amazônia Ltda. após a conclusão dos levantamentos mencionados, realizará a campanha de chamamento nas quantidades e moldes descritos neste relatório.

## **5 - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações**

Nas motocicletas que receberam os parafusos de fixação dos eixos dos balancins com o tratamento anticorrosivo incorreto, conforme mencionado no item 3 deste relatório, pode ocorrer a perda de aperto dos parafusos, gerando vazamento de óleo no motor.

Caso a motocicleta continue a ser utilizada nessas condições, os parafusos de fixação dos eixos dos balancins poderão soltar-se completamente, resultando na perda de fixação dos eixos dos balancins, podendo deslocar-se de seu alojamento, interrompendo assim o sincronismo dos componentes do motor, provocando o desligamento súbito e irreversível do motor.

Neste caso, a dirigibilidade do veículo será afetada e, dependendo das condições de pilotagem no momento da ocorrência (velocidade, tipo de terreno, etc.), tal fato poderá expor o(s) usuário(s) ao risco de colisão e/ou queda, com possibilidade de danos físicos e/ou materiais, aos ocupantes e /ou terceiros.

## **6 - Quantidade de produtos sujeitos ao defeito**

A quantidade de motocicletas produzidas pela Moto Honda sujeitas ao defeito, estão compreendidas nos intervalos de chassis não sequenciais mencionados no item 2 deste relatório, é de:

- **Modelo CB 500F:** 1373 unidades
- **Modelo CBR 500R:** 118 unidades

**7 - Distribuição dos veículos comercializados pelos Estados da Federação**

Estado	Quantidade de veículos atingidos	Distribuição dos veículos por UF (%)
AC	1	0,07%
AL	13	0,87%
AM	7	0,47%
AP	3	0,20%
BA	54	3,62%
CE	21	1,41%
DF	72	4,83%
ES	32	2,15%
GO	41	2,75%
MA	13	0,87%
MG	135	9,05%
MS	27	1,81%
MT	17	1,14%
PA	20	1,34%
PB	13	0,87%
PE	48	3,22%
PI	7	0,47%
PR	134	8,99%
RJ	157	10,53%
RN	21	1,41%
RO	3	0,20%
RR	2	0,13%
RS	158	10,60%
SC	102	6,84%
SE	5	0,34%
SP	381	25,55%
TO	4	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>1.491</b>	<b>100,00%</b>

## **8 – Medidas adotadas para sanar o risco na produção**

Como medidas corretivas adotadas pelo fornecedor, foram implementadas melhorias no processo produtivo do componente bem como nos mecanismos de controle de inspeção para evitar a possibilidade de liberação de peças com desvios de qualidade.

## **9 – Medidas adotadas para sanar o risco dos veículos em circulação**

A Moto Honda da Amazônia Ltda., através de sua rede de concessionárias, realizará a substituição gratuita dos parafusos de fixação dos eixos dos balancins (duas unidades por motocicleta) em todas as motocicletas afetadas pela campanha, conforme mencionado no item 7 deste relatório, que comparecem a uma de nossas concessionárias em virtude ou não do chamamento, eliminando completamente a possibilidade de ocorrência do sintoma mencionado.

**10 - Detalhamento do plano de mídia**

- a) Custos de veiculação: R\$ 359.921,00
- b) Data de início e fim da veiculação publicitária:  
 Início: 25/03/2014      Fim : 27/03/2014
- c) Meios de comunicação utilizados:

Meio de comunicação	MARÇO			
	Terça 25	Quarta 26	Quinta 27	Sexta 28
INTERNET	△			
JORNAL		△		
RÁDIO			△	
TV			△	

MEIO	ITEM	DATA	HORÁRIO INÍCIO	ESPECIFICAÇÃO
TV ABERTA	SBT ( SBT Manhã )	27/03/2014	06h00	1 Inserção (Nacional) de 90 segundos
RADIO	Jovem Pan ( Jornal da Manhã )	27/03/2014	06h00 - 07h30	1 Inserção (Nacional) de 90 segundos
IMPRESSO	JORNAL	DATA	PRAÇA	ESPECIFICAÇÃO
	A Gazeta do Acre	26/03/2014	AC	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Gazeta de Alagoas	26/03/2014	AL	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	A Critica	26/03/2014	AM	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Jornal do Dia	26/03/2014	AP	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	A Tarde	26/03/2014	BA	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Diário do Nordeste	26/03/2014	CE	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Jr de Brasília	26/03/2014	DF	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	A Tribuna	26/03/2014	ES	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	O Popular	26/03/2014	GO	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	O Pequeno	26/03/2014	MA	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Hoje em Dia	26/03/2014	MG	1 Inserção (Nacional) de 3X13,1
	Correio do Estado	26/03/2014	MS	1 Inserção (Nacional) de 3X12,27
	A Gazeta de Cuiabá	26/03/2014	MT	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Diario do Pará	26/03/2014	PA	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Correio da Paraíba	26/03/2014	PB	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Jornal do Comércio	26/03/2014	PE	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Diário do Povo	26/03/2014	PI	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Tribuna do Paraná	26/03/2014	PR	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	O Dia	26/03/2014	RJ	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Tribuna do Norte	26/03/2014	RN	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Diário da Amazonia	26/03/2014	RO	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Folha da Boa Vista	26/03/2014	RR	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Correio do Povo	26/03/2014	RS	1 Inserção (Nacional) de 3X12,7
	Noticias do Dia	26/03/2014	SC	1 Inserção (Nacional) de 3X12,7
	Correio de Sergipe	26/03/2014	SE	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Estado de São Paulo	26/03/2014	SP	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Folha de São Paulo	26/03/2014	SP	1 Inserção (Nacional) de 3X13
	Jornal de Tocantis	26/03/2014	TO	1 Inserção (Nacional) de 3X13

**10 - Detalhamento do plano de mídia (continuação)**

Os clientes também terão à sua disposição outros canais, conforme listado abaixo:

MEIO	OBJETIVO
TELEFONE 0800	Canal receptivo para orientação dos proprietários dos veículos envolvidos na campanha, além de telefones e endereços das concessionárias.
INTERNET	Ferramenta que possibilita a consulta dos chassis dos veículos envolvidos na campanha, além de telefones e endereços das concessionárias autorizadas a realizar o reparo.

Encontram-se anexo a este relatório os seguintes documentos:

- Modelo do aviso de risco de acidente ao consumidor a ser veiculado na imprensa, rádio e televisão
- Relação de locais disponibilizados para a referido reparo do componente.

**11 - Plano de atendimento ao consumidor****a) Forma e locais de atendimento disponíveis ao consumidor**

Os proprietários das motocicletas envolvidas nesta campanha serão atendidos pela rede autorizada de concessionárias de motocicletas Honda em horário comercial, nos locais relacionados no documento anexo a este relatório.

**b) A duração média do atendimento (permanência do veículo no box de serviços):**

→ **Reparo na CB 500F** : 24 minutos

→ **Reparo na CBR 500R** : 42 minutos

**c) Plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa :**

Em relação ao prazo para adequação completa, a Notificante não pode estimá-lo, pois dependerá do nível de adesão pelos consumidores. A ocorrência de eventos imprevisíveis poderá implicar em eventuais medidas complementares.

**d) Duração da campanha de chamamento:**

O atendimento será feito por prazo indeterminado, com início em 31/03/2014.

**12 - Modelo do aviso de risco de acidente ao consumidor a ser veiculado na imprensa, rádio e televisão**

**COMUNICADO DE RECALL**

A Moto Honda da Amazônia Ltda., pautada por seu princípio de respeito aos seus clientes, convoca os(as) proprietários(as) das motocicletas da marca Honda, modelo CB 500F e CBR 500R:



ANO / MODELO	VERSÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS			DATA DE PRODUÇÃO	
		INICIAL	FINAL		INICIAL	FINAL
DE	ATÉ					
2014	CB 500F	9C2PC48*0ER*0	0039	1152	03/10/2013	21/01/2014
	CBR 500R	9C2PC4710ER00	0081	0200	08/01/2014	09/01/2014



*\* Variação numérica do chassi (poderá ser os números 0,1,2 e 5)*

**Convocação e início do atendimento:** Comparecer a uma concessionária de motocicletas Honda a partir de 31 de março de 2014.

**Medidas corretivas:** Substituição gratuita dos parafusos de fixação dos eixos dos balancins, localizados na região externa do motor.

**Defeito apresentado:** Parafuso pode não ter recebido acabamento superficial apropriado, possibilitando seu desprendimento.

**Riscos:** Vazamento de óleo no motor e, caso ocorra o desprendimento total dos parafusos, deslocamento do eixo do balancim, provocando o desligamento súbito e irreversível do motor.

**Implicações:** O defeito poderá afetar a dirigibilidade da motocicleta, expondo os usuários ao risco de colisão e/ou queda, gerando danos físicos e/ou materiais aos ocupantes e/ou terceiros.

**Locais de atendimento e contato:** o reparo poderá ser realizado em qualquer concessionária de motocicletas Honda. Consulte a necessidade do reparo e os endereços dos locais de atendimento no site [www.honda.com.br/recall/motos](http://www.honda.com.br/recall/motos) ou pelo 0800-701-3432 (segunda a sexta-feira, das 08h às 20h – horário de Brasília).



# Fim