



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, 2452 - Distrito Industrial - Manaus - AM - Brasil - CEP 69075-835 - Fone: (92) 2126-1660

Guarulhos, 24 de fevereiro de 2014

PROCON SÃO LUIS / MA
Rua do Egito, 207
Centro - São Luis / MA
CEP. 65010-190

Ref.: Campanha de *recall* – Substituição do subchicote do farol das motocicletas da marca YAMAHA, modelos YZF-R1 e XT 1200Z

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 20/02/2014, acerca das 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,


Luciana de Castro Assis
OAB/SP 131.933
Gerente Jurídico
Tel. (11) 2460-5488
Fax. (11) 2432-5315
e-mail: luciana.assis@yamaha-motor.com.br



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

Guarulhos, 20 de fevereiro de 2014.

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: 70064-900

CÓPIA

000.00078/2014 20/FEB/2014 13:11

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR/SENACON/7

Campanha de chamamento (recall) – Motocicletas YZF-R1 e XT 1200Z

YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA., sociedade empresária devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 62.934.252/0001-45, com sede na Rodovia Presidente Dutra, km. 214, Cumbica, cidade de Guarulhos, Estado de São Paulo, CEP 07178-580 (Doc. 1), por sua advogada abaixo assinada (Doc. 2), vem, respeitosamente, à presença de V. Sas., nos termos do artigo 10, do Código de Defesa do Consumidor e do disposto na Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, do Ministério da Justiça, comunicar às autoridades competentes a necessidade de proceder ao chamamento dos consumidores proprietários das motocicletas modelos YZF-R1 e XT 1200Z, da marca YAMAHA, abaixo indicadas, para a substituição do subchicote do farol, conforme segue.



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

I – Identificação do fornecedor do produto

a) Denominação: Yamaha Motor do Brasil 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: 62.934.252/0001-45

e) Inscrição Estadual: 336.068.540-113

f) Endereço: Rodovia Presidente Dutra, Km. 214, Cumbica, Guarulhos/SP, CEP 07178-580

g) Contatos:

- Luciana de Castro Assis – Advogada / email: luciana.assis@yamaha-motor.com.br -
Tel: (11) 2460.5316

- Valéria Melo de Andrade – Advogada / email: valeria.melo@yamaha-motor.com.br -
Tel: (11) 2431.6587

h) Administrador responsável: Shigeo Hayakawa, japonês, casado portador do RNE nº V326401-4 – CGPI/DIREX/DPF, inscrito no CPF/MF sob nº 227.931.468-11.

II- Descrição pormenorizada do produto

a) Produto/Marca: motocicletas YZF-R1 e XT 1200Z / marca Yamaha

b) Modelos: YZF-R1 e XT 1200Z

c) Intervalo de chassis:

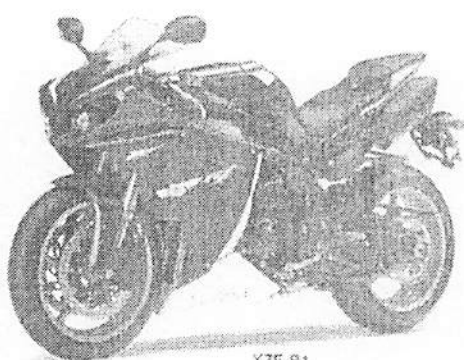
MOTOCICLETA	MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATÉ O CHASSI	QTD
YZF-R1	de 2010 a 2012	JYARN26B0AA000301	JYARN26B0AA001094	794
	de 2013 a 2014	JYARN301XEA000003	JYARN301XEA000550	548
XT 1200Z	de 2012 a 2014	JYADP02B0CA000004	JYADP02B0XEA001123	1.120



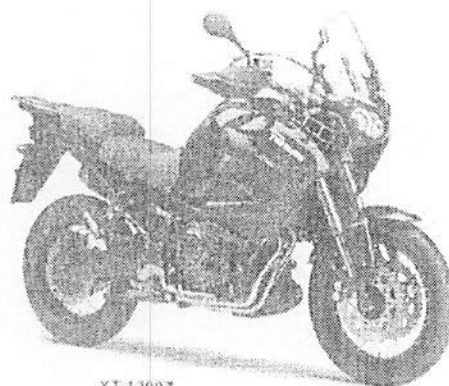
YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA: Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-9300

d) Ano de fabricação/modelo: YZF-R1: ano/modelo de 2010 a 2014 e XT 1200Z: ano/modelo de 2012 a 2014.

e) Fotos dos produtos:



YZF-R1



XT 1200Z

III – Descrição pormenorizada do defeito detectado, acompanhado das informações técnicas que esclareçam os fatos.

Embora não tenha sido identificado nenhum incidente no mercado nacional, foi constatado pela matriz, Yamaha Motor Co. Ltd. (Japão) - conforme documento anexo (Doc. 3) - que, devido à resistência do material empregado no engate do terminal da lâmpada do farol ser insuficiente para resistir à temperatura gerada pela mesma, o calor provocado no local poderá causar a deformação do terminal, com a consequente formação de um arco voltaico que poderá superaquecer o conjunto, causando o derretimento do corpo de engate e possível falha no funcionamento do farol, com risco à condução.

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

Em 31/01/2014, na qualidade de importadora das motocicletas acima identificadas, a Yamaha Motor do Brasil Ltda. foi comunicada pela sua matriz, Yamaha Motor Co. Ltd. quanto

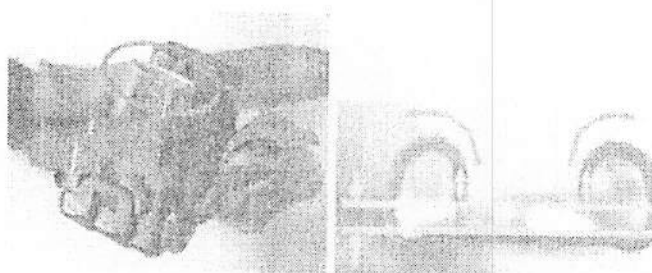


YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

à necessidade da presente campanha de modificação de fábrica (Doc. 4), conforme consta do "Motorcycle Measure Report" ("Relatório de Medida em Motocicleta"), ora anexo (Doc. 3).

V – Descrição dos riscos que o produto apresenta, especificando todas as suas implicações.

Em algumas motocicletas afetadas, observou-se a possibilidade de falha no funcionamento do farol decorrente do derretimento do corpo de engate do mesmo, sendo que, na pior das hipóteses, poderá ocorrer a total ausência de contato entre os terminais da lâmpada e do corpo de engate do farol, comprometendo o funcionamento do referido equipamento, com risco à condução pelo usuário.



Corpo de engate

Terminal

VI- 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	QTD
YZF-R1	de 2010 a 2012	JYARN26B0AA000301	JYARN26B0AA001094	794
	de 2013 a 2014	JYARN301XEA000003	JYARN301XEA000550	548
XT 1200Z	de 2012 a 2014	JYADP02B0CA000004	JYADP02BXEA001123	1.120
TOTAL			2.462	



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Piraj. Ubatã, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone (11) 2460-5300

VII – Distribuição dos produtos por Estados da Federação:

Estado	Quantidade	Porcentagem
SP	440	32,70%
PR	156	11,62%
RJ	132	9,84%
SC	91	6,78%
MG	85	6,33%
RS	81	6,04%
GO	59	4,40%
MT	41	3,06%
DF	35	2,61%
BA	26	1,94%
MS	22	1,64%
ES	14	1,04%
RN	11	0,82%
MA	10	0,75%
PA	9	0,67%
PE	8	0,60%
CE	7	0,52%
AM	5	0,37%
RR	4	0,30%
AC	3	0,22%
PB	3	0,22%
PI	3	0,22%
TO	2	0,15%
AP	1	0,07%
Estoque	94	7,00%
Total geral	1342	100%

Estado	Quantidade	Porcentagem
SP	379	33,84%
RJ	110	9,82%
SC	93	8,30%
PR	85	7,59%
RS	83	7,41%
MG	62	5,54%
GO	43	3,84%
ES	22	1,96%
CE	18	1,61%
PE	17	1,52%
MT	17	1,52%
DF	17	1,52%
RN	15	1,34%
MS	10	0,89%
BA	8	0,71%
RO	5	0,45%
MA	5	0,45%
AC	5	0,45%
PI	4	0,36%
PB	4	0,36%
PA	4	0,36%
TO	3	0,27%
SE	2	0,18%
RR	1	0,09%
AM	1	0,09%
AL	1	0,09%
Estoque	106	9,46%
Total geral	1120	100%

VIII – Os procedimentos a serem adotados junto aos consumidores para a reparação do defeito consistem em:

- Efetiva implementação do presente *recall*;
- Ação de reparo integrante deste *recall*, promovendo a substituição gratuita do subchicote do farol, com as devidas melhorias técnicas.



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

A solução de fábrica adotada trata-se da modificação do material do terminal do farol, substituindo-o por um tipo com resistência maior ao aquecimento, além do aumento da dimensão do fio do subchicote.

IX – Ocorrência de acidentes decorrentes do defeito do produto que originou o chamamento aos consumidores.

A Yamaha Motor do Brasil Ltda. não tem conhecimento de qualquer acidente decorrente da inconformidade descrita neste *recall* com as motocicletas comercializadas no mercado brasileiro.

X - Plano de atendimento aos consumidores

a) **Formas de atendimento disponíveis:** através de qualquer uma das 444 (quatrocentas e quarenta e quatro) concessionárias da rede YAMAHA, distribuídas pelo Brasil.

b) **Locais e horários de atendimento:** Em horário comercial, em qualquer uma das concessionárias da marca YAMAHA, cujos endereços atualizados constam do site oficial da marca no Brasil (www.yamaha-motor.com.br).

c) **Duração média do atendimento:** 36 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 20/02/2014, sem prejuízo do regular atendimento a qualquer solicitação posterior.

XI.- Plano de mídia.

a) **Data da veiculação publicitária:** início em 20/02/2014, conforme cronogramas de divulgação constantes do ANEXO I.



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA - Rod. Pres. Dutra - Km 211 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

- b) Meios de comunicação utilizados, frequência e teor dos anúncios: conforme plano de mídia constante do ANEXO I.
- c) Mensagens veiculadas: conforme aviso de risco constante do ANEXO I.
- d) Custos da veiculação:

Custos da Veiculação	
TV	R\$ 372.440,00
Rádio	R\$ 122.226,48
Jornal	R\$ 164.521,99
TOTAL	R\$ 659.188,47

Na expectativa de que as informações ora prestadas lhes sejam úteis, colocamo-nos à disposição para prestar eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Yamaha Motor do Brasil Ltda.
Luciana de Castro Assis
OAB/SP-131.933



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone. (11) 2460-5300

ANEXO I

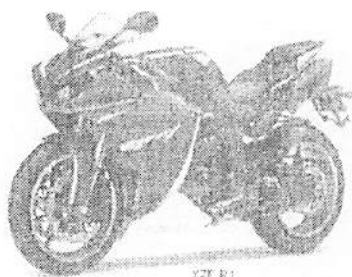
(AVISO DE RISCO e PLANO DE MÍDIA)

JORNAL

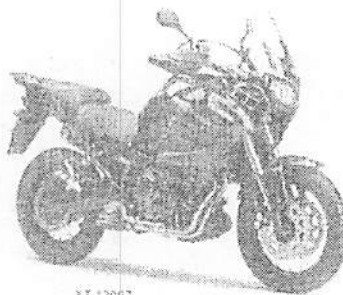
Mensagem veiculada:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha Motor do Brasil Ltda. convoca os proprietários das motocicletas modelos YZF-R1 e XT 1200Z, conforme numeração de chassi abaixo, a entrarem em contato com uma concessionária autorizada para agendar a substituição gratuita do subchicote do farol.



YZF-R1



XT 1200Z

MOTOCICLETA	MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATÉ O CHASSI
YZF-R1	de 2010 a 2012	JYARN26B0AA000301	JYARN26B0AA001094
	de 2013 a 2014	JYARN301XEA000003	JYARN301XEA000550
XT 1200Z	de 2012 a 2014	JYADP02B0CA000004	JYADP02BxLA001123

Embora não se tenha conhecimento da ocorrência de acidentes no Brasil envolvendo as motocicletas acima, a Yamaha informa que, devido à resistência do material empregado no engate do terminal da lâmpada do farol ser insuficiente para resistir à temperatura gerada pela mesma, o calor provocado no local poderá causar a deformação do terminal, com a consequente formação de um arco voltaico que poderá superaquecer o conjunto, causando o derretimento do corpo de engate e possível falha no funcionamento do farol, com risco à condução.

A Yamaha adota essa medida em caráter preventivo e destaca a importância do atendimento imediato a esta convocação.



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone (11) 2460-5300

Para informações adicionais, consulte o site www.yamaha-motor.com.br ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.

Yamaha Motor do Brasil Ltda.

Plano de mídia jornal:

UF	PRAÇA	JORNAL	COLOCAÇÃO	CIRCULAÇÃO	FORMATO			QUANT.	
					COL.	ALT.	TT	Q	Ins.
MG	Belo Horizonte	O Estado de Minas	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
DF	Brasília	O Correio Brasileiro	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
PE	Recife	O Diário de Pernambuco	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
RJ	Rio de Janeiro	O Globo	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
SP	São Paulo	Folha SP	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
PA	Belém	O Diálogo Popular	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
MT	Cuiabá	A Gazeta	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
AM	Manaus	A Gazeta	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
CE	Fortaleza	O Diário do Nordeste	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
GO	Goiânia	O Popular	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
TO	Palmas	O Di. Tocantins	Noticiário Indeterminado	diário	ter-dom	3	13	39	1
ES	Vitória	A Tribuna	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
SE	Aracaju	Jornal da Cidade	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
AP	Macapá	Jornal do Dia	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
AC	Rio Branco	Gazeta do Acre	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
RO	Porto Velho	O Estado do Norte	Noticiário Indeterminado	diário	ter-dom	3	13	39	1
PB	João Pessoa	O Correio da Paraíba	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
AL	Maceió	Gazeta de Alagoas	Noticiário Indeterminado	diário	ter-dom	3	13	39	1
RN	Natal	O Imparcial do Nordeste	Noticiário Indeterminado	diário	ter-dom	3	13	39	1
MA	São Luís	O Estado do Maranhão	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
PI	Teresina	Meio Norte	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
BA	Salvador	A Tarde	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
RR	Boa Vista	Folha do Povo	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1
MS	Campo Grande	Correio do Estado	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	14,81	44,4	1
SC	Florianópolis	Diário Catarinense	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	12,7	38,1	1
RS	Porto Alegre	Zem-Hora	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	12,7	38,1	1
PR	Curitiba	Gazeta do Povo	Noticiário Indeterminado	diário	seg-dom	3	13	39	1



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA Rod. Pres. Dutra Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

2- RÁDIO

Mensagem veiculada:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas modelos YZF-R1 e XT 1200Z, modelos 2010 a 2014, a entrarem em contato com uma concessionária autorizada para agendar a substituição **gratuita** do subchicote do farol.

Uma inconformidade constatada no engate do terminal da lâmpada do farol pode causar o derretimento da peça e falha no funcionamento do farol, com risco à condução do veículo.

Para informações acesse yamaha-motor.com.br ou ligue 0800 774 3738, no horário comercial.

Plano de mídia rádio:

UF	CIDADE	EMISSORA	PROGRAMA	HORÁRIO	MÊS/ANO					TT INS
					13	14	15	16	17	
BR	NACIONAL	ANTENA 1	ROTATIVO	06:00/24:00	5	5	5			15
BR	NACIONAL	CBN	Jornal da CBN - 1ª Ed	06:00/09:00	2	2				4
										19

3- TELEVISÃO

Locução:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas YZF-R1 e XT 1200Z, com a numeração de chassi abaixo a contatarem imediatamente uma concessionária autorizada para agendar a substituição **gratuita** do subchicote do farol.

Uma inconformidade constatada no engate do terminal da lâmpada do farol pode causar o derretimento da peça e falha no funcionamento do farol, com risco à condução do veículo.



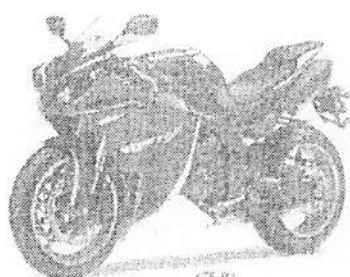
YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pies Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

Mais informações, acesse yamaha-motor.com.br ou ligue 0800 774 3738, no horário comercial.

Lettering:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas YZF-R1 e XT 1200Z, com numeração de chassi abaixo a contatarem imediatamente uma concessionária autorizada para agendar a substituição gratuita do subchicote do farol.



YZF-R1



XT 1200Z

MOTOCICLETA	MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATÉ O CHASSI
YZF-R1	de 2010 a 2012	JYARN26B0AA000301	JYARN26B0AA001094
	de 2013 a 2014	JYARN301XEA000003	JYARN301XEA000550
XT 1200Z	de 2012 a 2014	JYADP02B0CA000004	JYADP02B0XEA001123

Uma inconformidade constatada no engate do terminal da lâmpada do farol pode causar o derretimento da peça e falha no funcionamento do farol, com risco à condução do veículo.

Mais informações, acesse yamaha-motor.com.br ou ligue 0800 774 3738, no horário comercial.

Yamaha Motor do Brasil



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Freixo, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

Plano de mídia televisão:

PRACA	Sinal	Emissora	Programa	Horário	Período								TT INS
					11	12	13	14	15	16	17	18	
NAC	NACIONAL	BAND	JORNAL DA BAND	19:20				1					1
NAC	NACIONAL	BAND	TERCEIRO TEMPO	18:50							1		1
NAC	NACIONAL	GLOBO	JORNAL DA GLOBO	22:30								1	1
TOTAL ABERTA					0	0	0	1	0	0	1	1	3
NAC	NACIONAL	SPORTV	SPORTSNEWS	23:30				1	1			1	3
NAC	NACIONAL	GLOBONEWS	JORNAL DAS DEZ	22:00				1	1	1		1	4
TOTAL FECHADA					0	0	0	2	2	1	0		7

4- WEBSITE E MÍDIA SOCIAL

Anúncio via internet no website _____ no período em que durar a campanha de *recall*, veiculando o mesmo texto a ser publicado nos jornais, e comunicado através do *Facebook*.

5- MALA DIRETA

Guarulhos, _____/_____/____

Prezado(a) Senhor(a),
Nome do consumidor _____
Chassi: _____

Assunto: Comunicado para substituição gratuita do subchicote do farol das motocicletas YZF-R1 e XT 1200Z



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pros. Dutra, km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07176-500 - Fone: (11) 2460-5300

Identificamos, em nosso banco de dados, que sua motocicleta - número de chassi acima indicado - faz parte de um grupo de motocicletas que deverão ser inspecionadas para a substituição do subchicote do farol.

Uma inconformidade constatada no engate do terminal da lâmpada do farol poderá causar a deformação do terminal, com a consequente formação de um arco voltaico que poderá superaquecer o conjunto, causando o derretimento do corpo de engate e possível falha no funcionamento do farol, com risco à condução.

Para maiores informações ligue 0800 774 3738, no horário comercial, ou consulte o site www.yamaha-motor.com.br.

Lembramos que o serviço é gratuito e será realizado na concessionária autorizada YAMAHA de sua preferência. Para seu conforto, solicitamos prévio agendamento.

Caso esta motocicleta não seja mais de sua propriedade, solicitamos a gentileza de nos informar os dados do novo proprietário (nome e telefone, se possível) através do e-mail sa.yamaha-motor.com.br ou pelo telefone nº 0800 774 3738.

Sua colaboração é muito importante para a eficácia da presente campanha.

Sinceramente interessados em sua segurança e contínua satisfação com nossos produtos e serviços, agradecemos a atenção dada a este tema tão importante.

Atenciosamente,

Yamaha Motor do Brasil Ltda.

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.

*****X