

São Paulo, 22 de setembro de 2014

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça
Brasília - DF

Prezados Senhores,

Harley-Davidson do Brasil Ltda., doravante denominada "HDB", empresa cujo objeto social é a importação, montagem e comercialização de motocicletas e acessórios, com sede na Avenida do Turismo, 2.539, no bairro Tarumã, em Manaus, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.273.580/0001-16, vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., por intermédio de seus advogados que esta subscrevem, conforme instrumento de procuração ora anexado à presente (Doc. 01), em atendimento à sua política de segurança e satisfação dos clientes, e com fulcro nas normas insertas nos artigos 10, do Código de Defesa do Consumidor, e na Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, comunicar a sua decisão de realizar o **CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** dos consumidores que adquiriram as seguintes motocicletas:

MODELOS	ANO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS ¹
Street Glide (FLHX)	2013/2014	9321KBMJ0ED614067 a 9321KBMJ9ED678270 e 9321KBMJXED623763 a 9321KBMJXED678270 e 9321KBMC1ED614080
Ultra Limited (FLHTK)	2013/2014	9321KELJ0ED614086 a 9321KELJ9ED709956 e 9321KELJXED621255 a 9321KELJXED701042
CVO limited (FLHTKSE)	2013/2014	5HD1TENC0EB955816 a 5HD1TENC9EB956446
CVO Breakout (FXSBSE)	2013/2014	5HD1TD9COEB950183 a 5HD1TD9C9EB956371 e 5HD1TD9CXEB956296

1. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR E DO PRODUTO**Razão Social: Harley-Davidson do Brasil Ltda.**

¹ A Lista completa dos chassis encontra-se no Doc. 02.

Atividades econômicas principal e secundária: a importação, montagem e posterior comercialização, via rede de concessionários, de motocicletas e acessórios, bem como a importação, exportação e comércio de óleos e fluidos lubrificantes, além de aditivos e fluidos para freio e sistemas de arrefecimento.

Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica: 02.273.580/0001-16.

Endereço do estabelecimento: Avenida do Turismo, 2.539, no bairro Tarumã, em Manaus - AM.

Telefone: (92) 3212-6800

Fax: (92) 3212-6800

Endereço eletrônico: www.harley-davidson.com.br

Administradores responsáveis:

(i) Celso Ganeko, brasileiro, divorciado, administrador de empresas, residente e domiciliado em Manaus, Amazonas, na Rua Rei Arthur, 101, apto 502, CEP 69054-160, portador da cédula de identidade RG nº 17.460.229-7 e inscrito no CPF/MF sob o nº 475.085.230-91, residente e;

(ii) Longino Morawski, brasileiro, casado, engenheiro, residente e domiciliado na Rua Gabriele D'Annunzio, 824, apto 17, São Paulo, São Paulo, CEP 04619-003, portador da cédula de identidade RG nº 37.780.264-5 e inscrito no CPF/MF sob o nº 475.085.230-91.

2. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO PRODUTO E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS À SUA IDENTIFICAÇÃO

- Motocicletas marca Harley-Davidson, modelo Street Glide, fabricadas no anos de 2013 e 2014 e com número de chassi entre 9321KBMJ0ED614067 a 9321KBMJ9ED678270 e 9321KBMJXED623763 a 9321KBMJXED678270 e 9321KBMC1ED614080:



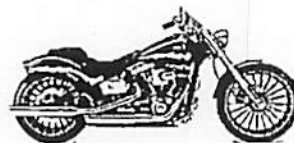
- Motocicletas marca Harley-Davidson, modelo Ultra Limited, fabricadas nos anos de 2013 e 2014 e com números de chassis entre 9321KELJ0ED614086 a 9321KELJ9ED709956 e 9321KELJXED621255 a 9321KELJXED701042:



- Motocicletas marca Harley-Davidson, modelo CVO Limited, fabricadas nos anos de 2013 e 2014 e com número de chassis entre 5HD1TENC0EB955816 a 5HD1TENC9EB956446;



- Motocicletas marca Harley-Davidson, modelo CVO Breakout, fabricadas nos anos de 2013 e 2014 e com número de chassis entre 5HD1TD9C0EB950183 a 5HD1TD9C9EB956371 e 5HD1TD9CXEB956296



3. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS DEFEITOS, INFORMAÇÕES TÉCNICAS NECESSÁRIAS AO ESCLARECIMENTO DOS FATOS E DATA E MODO PELO QUAL A NÃO CONFORMIDADE FOI DETECTADA

A HDB, como visto acima, é pessoa jurídica de direito privado que tem como atividade principal a importação, montagem e posterior comercialização, via rede de concessionários, de motocicletas e respectivos acessórios, adquirindo a maior parte de seus produtos da Harley-Davidson Motor Company, Inc. (doravante denominada "HDMC").

Com relação às motocicletas que constituem o objeto deste recall, a HDB recebeu da matriz, a HDMC, em 04 de setembro pp., a informação de que seria lançada campanha de recall nos Estados Unidos, tendo por objeto as motocicletas da família Touring, Touring CVO, modelos FLHTCU, FLHTK, FLHTP, FLHX, FLHXS, FLHTCUTG, FLHTKSE, FLRSE, FXSBSE, FLSTNSE, fabricadas entre julho de 2013 e maio de 2014.

Segundo as informações da matriz, em maio de 2014 o Comitê de Investigação de Recall da HDMC foi informado pelo Departamento de Atendimento ao Consumidor sobre uma potencial não conformidade na embreagem das motocicletas mencionadas acima.

Dentro desse contexto, a HDMC iniciou pesquisas e testes de campo de forma a verificar se esta situação havia sido causada pelo uso inadequado do bem ou se realmente haveria alguma falha no projeto ou no processo produtivo.

Após análises e levantamentos realizados para este fim, a HDMC detectou que, de fato, em alguns casos, e como decorrência da pressão exercida pelo pistão do cilindro da embreagem, o copo retentor localizado dentro deste pistão pode apresentar um pequeno vazamento.

Como consequência deste vazamento, a embreagem pode engatar de forma involuntária, ocasionando a eventual perda de controle da motocicleta, com risco de queda e grave acidente com danos materiais e físicos para o piloto e/ou terceiros.

Objetivando evitar todo e qualquer risco, por menor que seja, a HDMC, dentro de uma política conservadora, entendeu conveniente convocar os consumidores para promover os devidos reparos, tendo informado a HDB sobre esta decisão na data 04/09/2014.

Imediatamente - e como praxe de sua conduta responsável e de respeito ao público consumidor brasileiro -, a HDB iniciou as investigações pertinentes para verificar se as motocicletas em questão haviam sido comercializadas no território brasileiro.

Com efeito, uma vez constada a existência de comercialização dessas motocicletas no Brasil e, portanto, a necessidade de realização de recall, a HDB enviou comunicado a este órgão no último dia 09/09/2014, por meio do qual informou que estava adotando as providências necessárias para o lançamento do referido chamamento (Doc. 03).

4. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES

Conforme mencionado no item 3 supra, a HDMC verificou que em alguns casos pode haver vazamento no retentor do pistão do cilindro mestre, em decorrência da pressão exercida durante seu acionamento.

A mencionada não conformidade pode causar o engate involuntário da embreagem, ocasionando eventual perda de controle da motocicleta, com risco de queda e grave acidente com danos materiais e físicos para o piloto e/ou terceiros.

5. DA QUANTIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS AO DEFEITO, UNIVERSO DE CONSUMIDORES ATINGIDOS E DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS POR ESTADOS DA FEDERAÇÃO.

No Brasil foram comercializadas 895 motocicletas.

A HDB disponibiliza a lista completa e detalhada dos produtos distribuídos por Estados da Federação, inclusive a correspondente porcentagem (Doc. 04).

6. DAS MEDIDAS PROPOSTAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR O RISCO.

A HDB informa que pretende substituir o conjunto do pistão do cilindro mestre das motocicletas que são objeto desta campanha por outro, com presilha de segurança.

Tais providências eliminarão por completo a não conformidade, nos termos do que estatuem as normas insertas nos artigos 10º, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, e da Portaria nº 487 do Ministério da Justiça.

Para tanto, a HDB fará circular nos principais veículos de comunicação impressa, televisiva e de rádio difusão, mensagens dirigidas aos consumidores dos referidos produtos.

Também disponibilizará informações sobre os procedimentos do *recall* via sua Central de Relacionamento com o Cliente, pelo número 0800-724-1188, pelo e-mail sac@harley-davidson.com.br, e, ainda, pelo site em português www.harley-davidson.com.br. A ligação é gratuita e o serviço estará disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, podendo ser ampliado, se necessário.

Além disso, disponibilizará na página da internet um "localizador de chassis", por meio do qual o consumidor obterá informações precisas acerca da campanha que deve ser por ele atendida.

Como a HDB dispõe de boa parte dos dados acerca dos consumidores que adquiriram as motocicletas que constituem o objeto deste *recall*, enviará, em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início do presente chamamento, cartas informativas. Acredita-se que este modo complementar de chamamento será tão ou mais efetivo que as comunicações a serem realizadas pela mídia.

Importante esclarecer, ademais, que os proprietários de motocicletas Harley-Davidson são membros de diversas associações e frequentemente se encontram nos concessionários da HDB para cafés da manhã, almoços e outros eventos. Ademais, há um grupo específico, chamado HOG - Harley Owners Group, patrocinado pela própria HDB, que organiza diversos eventos destinados aos proprietários de motocicletas Harley-Davidson, mantendo com estes estreita relação.

Deste modo, tendo em vista essa particularidade da marca, leia-se, sua proximidade com os consumidores, a HDB acredita que as notícias do presente *recall* se espalharão rapidamente, garantindo uma adesão satisfatória.

Por fim, a HDB fornecerá as devidas informações sobre os *recalls* e providências a toda mídia que assim desejar, de modo a facilitar a disseminação das informações.

O Plano de Mídia encontra-se detalhado no Doc. 05, inclusive apresentando-se os custos para veiculação e publicação de anúncios e envio de correspondência ao consumidor.

7. AVISO DE RISCO AOS CONSUMIDORES E PLANO DE ATENDIMENTO.

Como visto acima, a HDB fará circular nos principais veículos de comunicação impressa, televisiva e de rádio difusão, mensagens dirigidas aos consumidores dos referidos produtos.

O conteúdo dos avisos de risco está de acordo com o previsto no artigo 5º da Portaria 487 e pode ser encontrado no Doc. 06.

O consumidor poderá entrar em contato com a HDB via Central de Relacionamento com o Cliente através do número 0800-724-1188, do e-mail sac@harley-davidson.com.br, e, ainda, através do *site* em português www.harley-davidson.com.br.

Ao contatar a HDB, o consumidor receberá as informações a respeito da rede de concessionários, endereços e horários de atendimento, de tal modo a que possa programar o agendamento do serviço de reparo, o qual consistirá, como visto acima, na inspeção e eventual substituição do componente não conforme por outro.

O atendimento será garantido a todos os consumidores, indistintamente, ainda que em algumas regiões não existam concessionárias. Para esta situação, a HDB autorizará a visita de um técnico no local em que o consumidor indicar para a realização do reparo ou a retirada e encaminhamento da motocicleta ao concessionário mais próximo para a execução do serviço.

O tempo estimado para a execução do serviço é de 1 hora e 30 minutos e a HDB arcará integral e pessoalmente com os custos para os procedimentos de teste e troca acima descritos, ou seja, o consumidor estará isento de qualquer custo.

A HDB espera ter concluído os reparos de todas as motocicletas envolvidas neste recall em 24 meses, após a data de seu lançamento.

8. ACIDENTES DECORRENTES DO DEFEITO DO PRODUTO.

No Brasil, a HDB desconhece que a eventual não conformidade ora narrada tenha causado qualquer acidente ao universo de motocicletas objeto deste *recall*.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

A HDB informa que, nos termos da Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, manterá esse órgão informado sobre quaisquer fatos relevantes relacionados com as medidas ora noticiadas, bem como enviará relatórios periódicos sobre o andamento dos trabalhos.

A HDB informa, ainda, que comunicará cada PROCON Estadual do presente chamamento, enviando cópia do protocolo desta petição.

A HDB coloca-se à disposição de V.Sas. para o esclarecimento de toda e qualquer dúvida relacionada ao presente chamamento voluntário, bem como consigna que, em sendo necessário, comparecerá em reunião a ser designada por esse órgão, oportunidade em que poderá detalhar as ações tomadas e prestar qualquer informação adicional.

Por fim, a HDB requer sejam todas as próximas notificações e comunicações endereçadas aos subscritores da presente, com escritório da Avenida Pedroso de Moraes, nº.1201. Pinheiros, São Paulo-SP, CEP 05419-001.

Sendo o que nos cumpria para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos sobre o assunto.

Atenciosamente,

DEMAREST ALMEIDA


Celso Caldas Martins Xavier

Telefone: (55-11) 3356 - 1616
E-mail: cxavier@demarest.com.br


Juliana Tedesco

Telefone: (55-11) 3356 - 1977
E-mail: jtedesco@demarest.com.br