

São Paulo, 23 de julho de 2012.

À
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON Estadual de São Luís - MA

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., em atendimento à sua política de segurança e satisfação dos clientes, e com fulcro nas normas insertas nos artigos 10º, do Código de Defesa do Consumidor, e 2º, da Portaria nº 789/2001 do Ministério da Justiça, comunicar a sua decisão de realizar o **CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** dos consumidores que adquiriram as seguintes motocicletas:

MODELOS	ANOS DE FABRICAÇÃO	CHASSIS ¹
Street Glide	2011 e 2012	9321KBMJXCD618902 a 9321KBMJXCD664987 9321KBMJ0CD618908 a 9321KBMJ9CD676810

O referido chamamento teve início em 17 de julho de 2011, nos termos da anexa comunicação, enviada ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC (Doc. 01).

Por fim, a **HDB** requer sejam eventuais comunicações endereçadas aos subscritores da presente, com escritório na Avenida Pedroso de Moraes, nº 1201, Pinheiros, São Paulo-SP, CEP 05419-001, exclusivamente, sob pena de nulidade da intimação.

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

Atenciosamente,

DEMAREST ALMEIDA



Celso Caldas Martins Xavier



Juliana Tedesco

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

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

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

0105-01396
COPIA

DEMAREST
SALMEIDA

São Paulo, 17 de julho de 2012

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DIVISÃO DE COMUNICAÇÕES
NÚCLEO DE PROTOCOLO

EM 17/07/12 112

08000-01951312012-12

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça
Brasília - DF
A/C. Dr. Amaury Martins de Oliveira

EM 17/07/12
NÚCLEO DE PROTOCOLO
DIVISÃO DE COMUNICAÇÕES
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Prezados Senhores,

Vonessa Farias

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	ANOS DE FABRICAÇÃO	CHASSIS ¹
Street Glide	2011 e 2012	9321KBMJXCD618902 a 9321KBMJXCD664987 9321KBMJ0CD618908 a 9321KBMJ9CD676810

1. Identificação do Fornecedor e do Produto

Razão Social: Harley-Davidson do Brasil Ltda.

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

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

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

Motocicleta Marca Harley-Davidson, Modelo Street Glide®, fabricadas entre 18/11/2011 e 15/05/2012 e chassis entre 9321KBMJXCD618902 a 9321KBMJXCD664987 e 9321KBMJ0CD618908 a 9321KBMJ9CD676810 (lista completa de chassis - Doc. 02)



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 de um de seus concessionários o relato que indicava que a instalação do chicote elétrico em uma motocicleta havia sido feito de maneira inadequada.

DA # - v<UNDEFINED>

São Paulo • Av. Pedroso de Moraes, 1201 - Centro Cultural Ohtake - 05419-001 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Líbano • Rua Libero Badaró, 425, 5º Andar - 01009-905 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Campinas • Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150, 4º Andar 13091-611 - TEL.: (19) 3123-4300 - FAX: (19) 3123-4302

Brasília • Edifício General Alencastro SEPS EQ, 702/902, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 - TEL.: (61) 3243-1150 - FAX: (61) 3243-1153

Rio de Janeiro • Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar - Sala 601 - 20090-003 - TEL.: (21) 3723-9800 - FAX: (21) 3723-9822

Após a realização de alguns testes internos, a **HDB** imediatamente comunicou o fato à matriz, **HDMC**, indicando que poderia ter havido a instalação inadequada, e solicitando que fosse verificado o procedimento de montagem, e, ainda, quais os riscos decorrentes da inadequação da instalação.

A despeito da inexistência de acidentes ou de danos materiais de grande monta decorrentes deste fato, a **HDMC**, de modo zeloso e diligente, imediatamente 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 falha de projeto ou no processo produtivo.

Após análises realizadas para este fim, a **HDMC** detectou que, de fato, a instalação do chicote elétrico nas motos que constituem o objeto deste recall fora feito de maneira inadequada, de modo a permitir seu contato direto com o pneu traseiro e/ou correia de transmissão.

Este contato do chicote elétrico com o pneu traseiro e/ou correia de transmissão pode danificar o chicote, causando uma falha no funcionamento das luzes traseiras da motocicleta (luz de freio, lanterna, piscas e iluminação da placa), com risco de acidentes 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 de hoje (17/07/2012), como se vê do anexo Boletim (Doc. 03).

4. Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações

Conforme mencionado no item 3 supra, a **HDMC** verificou que, em virtude da instalação incorreta do chicote elétrico, ele pode entrar em contato direto com o pneu traseiro e/ou correia de transmissão. Este contato pode danificar o chicote, causando falha no funcionamento das luzes traseiras da motocicleta (luz de freio, lanterna, piscas e iluminação da placa).

A referida não conformidade pode aumentar o risco de colisões na traseira da motocicleta, com risco de acidente para o piloto e 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 159 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 inspecionar todas as motocicletas objeto deste chamamento, sem exceção, a fim de reposicionar o chicote elétrico de cada uma delas, se necessário.

DA # - v<UNDEFINED>

São Paulo - Av. Pedroso de Moraes, 1201 - Centro Cultural Ohtake - 05419-001 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Líbbero - Rua Libério Badaró, 425, 5º Andar - 01009-905 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Campinas - Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150, 4º Andar 13091-611 - TEL.: (19) 3123-4300 - FAX: (19) 3123-4302

Brasília - Edifício General Alencastro SEPS EQ, 702/902, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 - TEL.: (61) 3243-1150 - FAX: (61) 3243-1153

Rio de Janeiro - Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar - Sala 601 - 20090-003 - TEL.: (21) 3723-9800 - FAX: (21) 3723-9822

Nos casos em que o chicote elétrico tenha sido danificado, a **HDB** providenciará sua substituição e correta instalação.

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.

DA # - v<UNDEFINED>

São Paulo - Av. Pedroso de Moraes, 1201 - Centro Cultural Ohtake - 05419-001 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Líbano - Rua Libero Badaró, 425, 5º Andar - 01009-905 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Campinas - Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150, 4º Andar 13091-611 - TEL.: (19) 3123-4300 - FAX: (19) 3123-4302

Brasília - Edifício General Alencastro SEPS EQ, 702/902, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 - TEL.: (61) 3243-1150 - FAX: (61) 3243-1153

Rio de Janeiro - Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar - Sala 601 - 20090-003 - TEL.: (21) 3723-9800 - FAX: (21) 3723-9822

www.demarest.com.br

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, que consistirá, como visto acima, na inspeção, reposicionamento e eventual substituição do componente não conforme por outro.

O agendamento prévio da visita não é necessário, mas sim medida sugerida de forma a otimizar os trabalhos e o tempo de execução.

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 de execução do serviço é de 1,5 hora 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.

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.

DA # - v<UNDEFINED>

São Paulo • Av. Pedroso de Moraes, 1201 - Centro Cultural Ohtake - 05419-001 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Líbbero • Rua Libério Badaró, 425, 5º Andar - 01009-905 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Campinas • Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150, 4º Andar 13091-611 - TEL.: (19) 3123-4300 - FAX: (19) 3123-4302

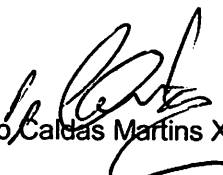
Brasília • Edifício General Alencastro SEPS EQ, 702/902, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 - TEL.: (61) 3243-1150 - FAX: (61) 3243-1153

Rio de Janeiro • Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar - Sala 601 - 20090-003 - TEL.: (21) 3723-9800 - FAX: (21) 3723-9822

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

DA # - v<UNDEFINED>

São Paulo • Av. Pedroso de Moraes, 1201 - Centro Cultural Ohtake - 05419-001 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Líbbero • Rua Líbero Badaró, 425, 5º Andar - 01009-905 - TEL.: (11) 3356-1800 - FAX (11) 3356-1700

Campinas • Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150, 4º Andar 13091-611 - TEL.: (19) 3123-4300 - FAX: (19) 3123-4302

Brasília • Edifício General Alencastro SEPS EQ. 702/902, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 - TEL.: (61) 3243-1150 - FAX: (61) 3243-1153

Rio de Janeiro • Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar - Sala 601 - 20090-003 - TEL.: (21) 3723-9800 - FAX: (21) 3723-9822

www.demarest.com.br

9321KBMJ0CD618911	9321KBMJ0CD618908	9321KBMJ2CD652851	9321KBMJ1CD656695	9321KBMJ7CD656703
9321KBMJ1CD618903	9321KBMJ0CD647048	9321KBMJ4CD652849	9321KBMJ1CD656700	9321KBMJ8CD625525
9321KBMJ1CD621252	9321KBMJ3CD656701	9321KBMJ4CD676813	9321KBMJ1CD658639	9321KBMJ8CD627470
9321KBMJ1CD625530	9321KBMJ5CD627474	9321KBMJ5CD621254	9321KBMJ1CD658642	9321KBMJ8CD648948
9321KBMJ1CD627469	9321KBMJ5CD650902	9321KBMJ7CD630571	9321KBMJ1CD664988	9321KBMJ8CD652837
9321KBMJ1CD627472	9321KBMJ8CD627467	9321KBMJ7CD656698	9321KBMJ2CD644698	9321KBMJ8CD652840
9321KBMJ2CD618912	9321KBMJXCD652838	9321KBMJ9CD618907	9321KBMJ2CD647049	9321KBMJ8CD654765
9321KBMJ2CD648945	9321KBMJ0CD620092	9321KBMJ9CD625534	9321KBMJ2CD652848	9321KBMJ8CD656693
9321KBMJ3CD625528	9321KBMJ2CD637153	9321KBMJ9CD630569	9321KBMJ2CD658634	9321KBMJ8CD658637
9321KBMJ5CD618905	9321KBMJ2CD654762	9321KBMJ9CD656704	9321KBMJ2CD661047	9321KBMJ8CD658640
9321KBMJ5CD620086	9321KBMJ3CD650901	9321KBMJXCD652841	9321KBMJ2CD664997	9321KBMJ9CD647047
9321KBMJ5CD639267	9321KBMJ5CD656697	9321KBMJ3CD625531	9321KBMJ2CD676812	9321KBMJ9CD647050
9321KBMJ7CD639268	9321KBMJ7CD620087	9321KBMJ4CD637154	9321KBMJ3CD635914	9321KBMJ9CD650904
9321KBMJXCD618902	9321KBMJ7CD620090	9321KBMJ6CD635910	9321KBMJ3CD652843	9321KBMJ9CD652846
9321KBMJXCD627468	9321KBMJ7CD621255	9321KBMJ7CD627475	9321KBMJ3CD656696	9321KBMJ9CD656699
9321KBMJXCD627471	9321KBMJ9CD637151	9321KBMJ9CD627476	9321KBMJ3CD658643	9321KBMJ9CD658632
9321KBMJ0CD630573	9321KBMJ1CD620084	9321KBMJ0CD652850	9321KBMJ4CD648946	9321KBMJ9CD664995
9321KBMJ2CD620093	9321KBMJ3CD621253	9321KBMJ8CD652854	9321KBMJ4CD652852	9321KBMJ9CD676810
9321KBMJ6CD627466	9321KBMJ5CD625532	9321KBMJ3CD620085	9321KBMJ4CD654763	9321KBMJXCD648949
9321KBMJ7CD625533	9321KBMJ6CD625524	9321KBMJ5CD630570	9321KBMJ4CD658635	9321KBMJXCD656694
9321KBMJ7CD630568	9321KBMJ7CD618906	9321KBMJ0CD637149	9321KBMJ4CD661051	9321KBMJXCD658638
9321KBMJ7CD647046	9321KBMJ0CD620089	9321KBMJ0CD644697	9321KBMJ5CD625529	9321KBMJXCD658641
9321KBMJ9CD620091	9321KBMJ1CD625527	9321KBMJ0CD648944	9321KBMJ5CD644694	9321KBMJXCD664987
9321KBMJ9CD639269	9321KBMJ3CD618904	9321KBMJ0CD650905	9321KBMJ5CD647045	
9321KBMJXCD635912	9321KBMJ4CD620094	9321KBMJ0CD652847	9321KBMJ5CD652844	
9321KBMJ3CD627473	9321KBMJ4CD627465	9321KBMJ0CD654761	9321KBMJ5CD656702	
9321KBMJ5CD639270	9321KBMJ7CD637150	9321KBMJ0CD658633	9321KBMJ6CD648947	
9321KBMJ6CD652853	9321KBMJ9CD618910	9321KBMJ0CD661046	9321KBMJ6CD654764	
9321KBMJ8CD618901	9321KBMJ9CD621256	9321KBMJ0CD664996	9321KBMJ6CD658636	
9321KBMJ8CD635911	9321KBMJ9CD639272	9321KBMJ0CD676811	9321KBMJ6CD676814	
9321KBMJ9CD630572	9321KBMJXCD625526	9321KBMJ1CD635913	9321KBMJ7CD618114	
9321KBMJ9CD654760	9321KBMJXCD635909	9321KBMJ1CD650900	9321KBMJ7CD639271	
9321KBMJXCD620083	9321KBMJ0CD637152	9321KBMJ1CD652839	9321KBMJ7CD650903	
9321KBMJXCD621251	9321KBMJ2CD618909	9321KBMJ1CD652842	9321KBMJ7CD652845	