



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

Guarulhos, 10 de julho de 2013

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

Ref.: Campanha de *recall* - Motor de popa da marca YAMAHA, modelo F70AETL.

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 08/07/2013, onde constam as 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
Gerente Jurídico
Tel. (11) 2460 - 5488
Fax. (11) 2432 - 5315
e-mail: luciana.assis@yamaha-motor.com.br



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

Guarulhos, 8 de julho de 2013.

Ao

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

Esplanada dos Ministérios, Bloco "T", sala 520 - Edifício Sede

Brasília / DF

CEP 70064-900

CÓPIA

Campanha de chamamento (*recall*) - Motor de Popa Yamaha - Modelo F70AETL

09012.003022/2013 09/Jul/2013 17:22

Secretaria Nacional do Consumidor/Senacoin/AN

Flaerane

YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA., sociedade empresária devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.817.052/0001-06, inscrição estadual nº 06.200155-8, com sede na Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Distrito Industrial, Manaus/AM, CEP 69072-055, e filial na Rodovia Presidente Dutra, Km. 214, Cumbica, Guarulhos/SP, CEP 07178-580 (Doc. 01), 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 do motor de popa, marca YAMAHA, modelo F70AETL, para a substituição gratuita da conexão e da mangueira de combustível, conforme segue:

I - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO PRODUTO



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

- a) Denominação: Yamaha Motor da Amazônia 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: 04.817.052/0001-06
- e) Inscrição Estadual: 06.200155-8
- f) Endereço: Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055 (matriz) e Rodovia Presidente Dutra, Km. 214, Cumbica, Guarulhos/SP, CEP 07178-580 (filial)
- g) Telefones / E-mails para contato:
- (a) Dra. Luciana de Castro Assis - Gerente Jurídico: (11) 2460.5316 / luciana.assis@yamaha-motor.com.br
- (b) Dra. Valéria Melo de Andrade - Chefe de Assuntos Jurídicos: (11) 2431.6587 / valeria.melo@yamaha-motor.com.br
- h) Administrador responsável: Shigeo Hayakawa, japonês, casado portador do RNE nº V326401-4 - CGPI/DIREX/DPF, Inscrição no CPF/MF sob nº 227.931.468-11.

II- DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO PRODUTO

- a) Produto/Marca: motor de popa / marca Yamaha
- b) Modelo: F70AETL, conhecido pelo público em geral apenas como F70.
- c) Intervalo de número de série: 6CJ-1010522 a 6CJ-1032137
- d) Ano de fabricação/modelo: os produtos em questão não são identificados por ano de fabricação/modelo, e sim pela data de comercialização. Os motores de popa objeto da presente campanha foram comercializados em 2013.
- e) Foto do produto:



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



III - DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO DEFEITO DETECTADO, ACOMPANHADO DAS INFORMAÇÕES TÉCNICAS QUE ESCLAREÇAM OS FATOS

Embora não tenha sido verificado nenhum incidente no mercado nacional, foi constatado pela matriz Yamaha Motor Co. Ltd. (Japão) – conforme documento anexo, denominado TSI – Technical Service Information (Doc. 03) – que, em virtude de uma deficiência na conexão da mangueira de combustível com especificação NOA (Norte Americana), o anel de vedação da conexão da mangueira de combustível pode sofrer um corte ou rasgo, resultando no vazamento de combustível durante a operação do motor ou seu armazenamento.

Informação importante:

No que se refere aos demais modelos constantes do mencionado TSI – Technical Service Information, muito embora alguns deles sejam comercializados no Brasil pela Yamaha Motor da Amazônia Ltda., os conectores que equipam esses modelos no mercado nacional não possuem o padrão NOA (Norte Americano), encontrando-se, portanto, dispensados da presente campanha de chamamento.

IV - DATA E MODO PELO QUAL A PERICULOSIDADE DO PRODUTO FOI DETECTADA PELO FABRICANTE

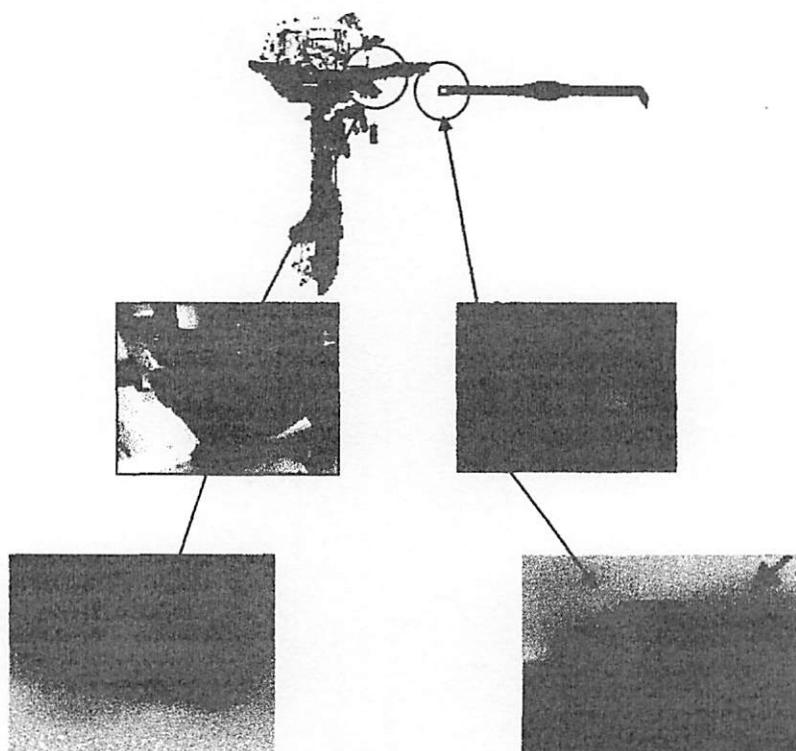


YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA.(filial)Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos/SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

Em 27/06/2013, na qualidade de importadora do modelo F70AETL, a Yamaha Motor da Amazônia Ltda. foi comunicada pela sua matriz, Yamaha Motor Co. Ltd. quanto à necessidade da presente campanha de modificação de fábrica, conforme consta do TSI - Technical Service Information anexo (Doc. 03).

V - DESCRIÇÃO DOS RISCOS QUE O PRODUTO APRESENTA, ESPECIFICANDO TODAS AS SUAS IMPLICAÇÕES

Foi observado, em alguns casos, que o anel de vedação da conexão da mangueira de combustível pode sofrer um corte ou rasgo, resultando no vazamento de combustível durante a operação do motor de popa ou seu armazenamento, com risco de incêndio.



VI - QUANTIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS AO DEFEITO E UNIVERSO DE CONSUMIDORES QUE DEVERÁ SER ATENDIDO PELO CHAMAMENTO



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

Modelo	Número de Série	Número de Série	Total
F70AETL	6CJ-1010522	6CJ-1032137	55
Total 55 unidades			

VII - DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS POR ESTADOS DA FEDERAÇÃO

Estado	Quantidade	Porcentagem
SP	20	36,36%
PR	7	12,72%
RO	1	1,81%
MS	2	3,63%
Total	25	45,45%

A Yamaha da Amazônia esclarece que os produtos objeto do presente *recall* foram importados diretamente da Yamaha do Japão (Yamaha Motor Co. Ltd), e que não houve exportação de nenhuma unidade, tendo sido comercializados exclusivamente no mercado brasileiro.

VIII - MEDIDAS ADOTADAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR OS RISCOS

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

- (I) Efetiva implementação do presente *recall*;
- (II) Ação de reparo integrante deste *recall*, promovendo a substituição gratuita da conexão e da mangueira de combustível, com as devidas melhorias técnicas.

A solução de fábrica adotada trata-se da modificação da conexão localizada na carcaça inferior do motor e da mangueira de combustível que alimenta o motor.



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

Obs: Importante ressaltar que o produto vendido no mercado brasileiro não acompanha o tanque de combustível, razão pela qual não será realizada a substituição da conexão do tanque de combustível, conforme descrito no informativo anexo.

IX- OCORRÊNCIA DE ACIDENTES DECORRENTES DO DEFEITO DO PRODUTO QUE ORIGINOU O CHAMAMENTO AOS CONSUMIDORES

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. não tem conhecimento da ocorrência de qualquer acidente no Brasil, decorrente da inconformidade descrita neste *recall* envolvendo os motores de popa F70AETL.

X - PLANO DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES

- a) **Formas de atendimento disponíveis:** mediante agendamento, através do telefone 0800 774 3738, no horário comercial.
- b) **Locais e horários de atendimento:** em qualquer um dos 147 distribuidores de motores de popa ou oficinas autorizadas de motores de popa da rede YAMAHA, em horário comercial, distribuídos pelo Brasil, cujos endereços atualizados constam do site oficial da marca no Brasil (www.yamaha-nautica.com.br).
- c) **Duração média do atendimento:** 30 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 06 (seis) meses, sem prejuízo do regular atendimento a qualquer solicitação posterior.

XI - PLANO DE MÍDIA

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, flowing letters.



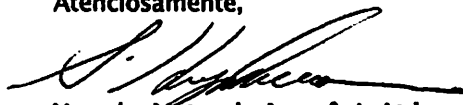
YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. (filial) Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos/SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

- a) Data da veiculação publicitária: dia 08/07/2013, conforme cronogramas de divulgação constantes do ANEXO I.
- 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:

VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO	Inserções	TOTAL
TELEVISÃO		
BAND - 1o. Jomal	1	19.310,00
RÁDIO		
Rádios Regionais	1	1.017,98
JORNAL		
Folha de SP - Caderno de Notícias	1	18.096,80
Produção para Rádio e TV		10.560,00
TOTAL GERAL		R\$ 48.984,78

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

Atenciosamente,



Yamaha Motor da Amazônia Ltda.

Shigeo Hayakawa

ANEXO I



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA.(filial)Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos/SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fône: (11) 2460-5300

(AVISO DE RISCO e PLANO DE MÍDIA)

I - JORNAL

Mensagem veiculada:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha Motor da Amazônia convoca os proprietários dos motores de popa F70AETL, conforme numeração de série abaixo, a entrarem em contato com um distribuidor náutico autorizado para agendar a substituição gratuita da conexão e da mangueira de combustível que alimenta o motor.



F70AETL	6CJ-1010522	6CJ-1032137
---------	-------------	-------------

Embora não se tenha conhecimento da ocorrência de acidentes no Brasil envolvendo os motores de popa acima, a Yamaha informa que, devido a uma inconformidade na conexão da mangueira que alimenta o motor, o anel de vedação pode sofrer um corte ou rasgo, resultando no vazamento de combustível durante a operação ou armazenamento do motor, com risco de incêndio.

Para agendamento do serviço e outras informações, ligue 0800 774 3738, no horário comercial, ou consulte o site www.yamaha-nautica.com.br.

Yamaha Motor da Amazônia Ltda.



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

Plano de mídia jornal:

VEÍCULO DE COMUNICAÇÃO	FORMATO	DIA	Nº DE INS.
Folha de SP	3 col (14,6 cm) x 11cm	08/Jul	1
Folha do Ivaí	3 col (14,6 cm) x 11cm	08/jul	1

2- RÁDIO

Mensagem veiculada:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários dos motores de popa F70 para substituição gratuita da conexão e da mangueira de combustível.

Uma inconformidade constatada nas referidas peças pode causar vazamento de combustível, com risco de incêndio.

Consulte numeração de série envolvida. Para agendamento do serviço e outras informações ligue 0800 774 3738, no horário comercial, ou consulte o site www.yamaha-nautica.com.br.

Plano de mídia rádio:



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. (filial) Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guatubras/SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

VEÍCULO DE COMUNICAÇÃO RÁDIO/PROGRAMA	Abreviação	NOVATO DE VEICULAÇÃO	Canal de Spot	DIA	Nº DE MS
RÁDIO CBN - Jornal 1a. Edição	Cascavel/PR	DAS 6 AS 9H	30"	08/Jul	1
RÁDIO ILUSTRADA	Umuarama/PR	INDETERMINADO	30"	08/Jul	1
RÁDIO CAIUA - Jornal Rota 103	Paranavaí/PR	DAS 7 AS 9H	30"	08/Jul	1
	São Carlos do Ivaí/PR	DAS 7 AS 9H	30"	08/Jul	1
RÁDIO MUNICIPALISTA - Programa Marreta	Botucatu/SP	DAS 7 AS 11	30"	08/Jul	1
RÁDIO NOVO MILÊNIO - Programa Reginaldo Manzotti	Presidente Epitácio/SP	DAS 10 AS 11H	30"	08/Jul	1
RÁDIO CULTURA	Rolândia/PR	INDETERMINADO	30"	08/Jul	1
RÁDIO VENTURA	Lençóis Paulista/SP	INDETERMINADO	30"	08/Jul	1
RÁDIO TRÊS LAGOAS	Três Lagoas/MS	INDETERMINADO	30"	08/Jul	1
RÁDIO ONDASUL	Vilhena/RO	INDETERMINADO	30"	08/Jul	1
RÁDIO BRASIL	Adamantina/SP	INDETERMINADO	30"	08/Jul	1
RÁDIO 94FM	Bauru/SP	INDETERMINADO	30"	08/Jul	1

3 - TELEVISÃO

Locução:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários dos motores de popa F70, com numeração de série abaixo, para substituição gratuita da conexão e da mangueira de combustível. Uma inconformidade constatada nas referidas peças pode causar vazamento de combustível, com risco de incêndio. Para agendamento do serviço e outras informações ligue 0800 774 3738, no horário comercial, ou consulte o site www.yamaha-nautica.com.br.

Lettering:



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

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários dos motores de popa F70,



com numeração de série abaixo, para substituição gratuita da conexão e da mangueira de combustível.

F70AETL	6CJ-1010522	6CJ-1032137
---------	-------------	-------------

Uma inconformidade constatada nas referidas peças pode causar vazamento de combustível, com risco de incêndio.

Para agendamento do serviço e outras informações ligue 0800 774 3738, no horário comercial, ou consulte o site www.yamaha-nautica.com.br.

Yamaha Motor da Amazônia Ltda.

Plano de mídia TV:

VEÍCULO DE COMUNICAÇÃO TELEVISÃO	HORÁRIO DE VEICULAÇÃO	Duração	DIA	1º DE ME
BAND - 1o. Jornal	06h50 às 07h30	30"	08/jul	1

4- WEB SITE E MÍDIAS SOCIAIS



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

Anúncio via *internet* no *web site* www.yamaha-nautica.com.br 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, ____ de _____ de 20__.

AVISO IMPORTANTE: RECALL

Prezado(a) Senhor(a),

Nome do consumidor

Número de série:

Assunto: Comunicado para substituição gratuita da conexão e da mangueira de combustível que alimenta o motor de popa F70AETL (F70)

Identificamos em nosso banco de dados que seu motor de popa, número de série acima indicado, faz parte de um grupo de motores que deverão ser inspecionados para a substituição da conexão e da mangueira de combustível que alimenta o motor.

Uma inconformidade constatada na conexão da mangueira de combustível pode causar vazamento, com risco de incêndio.



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

Para agendamento do serviço e outras informações ligue 0800 774 3738, no horário comercial, ou consulte o site www.yamaha-nautica.com.br.

Lembramos que o serviço é gratuito e será realizado no distribuidor ou oficina autorizados YAMAHA de sua preferência. Para seu conforto, solicitamos prévio agendamento.

Caso este motor 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 sac@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 da Amazônia Ltda.

Divisão Náutica

www.yamaha-nautica.com.br

6- SAC



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

A empresa disponibilizará, ainda, o número de telefone *0800 774 3738*, do SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente, para informações e orientações aos consumidores.

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.