



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

Guarulhos, 30 de junho de 2016.

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

Ref.: Campanha de recall – motocicletas YZF-R3

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 29/06/2016, 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,

Valéria Melo de Andrade

OAB/SP 163.105

Tel. (11) 2431 – 6587 / Fax. (11) 2432 – 5315

E-mail: valeria.melo@yamaha-motor.com.br

Alexandre Pereira de Souza

OAB/SP 216.473

Tel. (11) 2431 – 6585 / Fax. (11) 2432 – 5315

E-mail: alexandre.souza@yamaha-motor.com.br



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

Guarulhos, 30 de junho de 2016.

À

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: 70.064-900

Campanha de chamamento (*recall*) – Motocicletas modelo YZF-R3

YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA., sociedade empresária devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.817.052/0001-06, com sede na Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, cidade de Manaus, Estado do Amazonas, CEP 69072-055 e filial na Rodovia Presidente Dutra, KM 214, Cumbica, cidade de Guarulhos, Estado de São Paulo, CEP 07178-580 (**Docs. 01 e 02**), vem, respeitosamente, à presença de V. Sas., nos termos do artigo 10, do Código de Defesa do Consumidor e do disposto na Portaria n.º 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 modelo **YZF-R3**, da marca **YAMAHA**, para substituição gratuita da bomba de óleo e da placa da embreagem, assim como vistoria do câmbio e realização de reparos, estes se necessários, gratuitamente, conforme segue:



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 89072-055

1. Identificação do fornecedor

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 matriz: **Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, Tel: (92) 2126-1680**

f.1) Endereço filial: **Rod. Presidente Dutra, Km. 214, Cumbica, Guarulhos/SP, Tel: (11) 2460-5300**

g) Contatos:

- **Luciana de Castro Assis – Advogada**

E-mail: luciana.assis@yamaha-motor.com.br - Tel: (11) 2460-5316

- **Valéria Melo de Andrade – Advogada**

E-mail: valeria.melo@yamaha-motor.com.br - Tel: (11) 2431-6587

- **Alexandre Pereira de Souza – Advogado**

E-mail: alexandre.souza@yamaha-motor.com.br – Tel: (11) 2431-6585

h) Administrador responsável: **Itaru Otani, japonês, casado, executivo de empresa, portador do RNE nº V406889-R – CGPI/DIREX/DPF e inscrito no CPF/MF sob nº 231.504.048-51.**

II– Descrição pormenorizada do produtoa) Produto/Marca: motocicletas / marca YAMAHAb) Modelo: YZF-R3c) Intervalo de chassi:

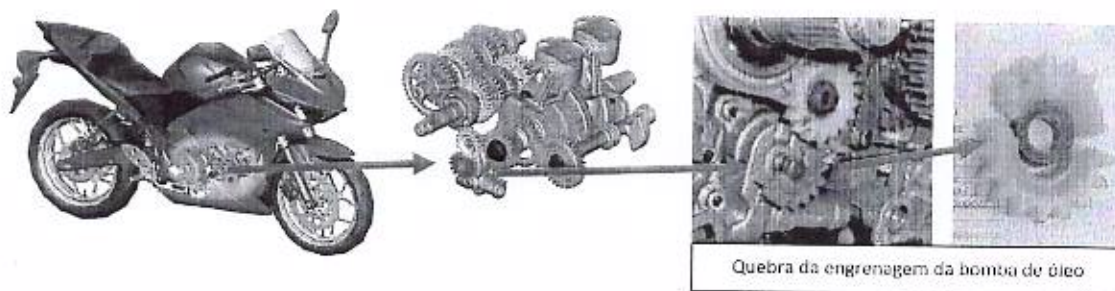
MOTOCICLETA	MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATÉ O CHASSI
YZF-R3	2016	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910G0002140
YZF-R3A	2016	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920G0001220

d) Modelo: 2016e) Data de fabricação: agosto/2015 a abril/2016.f) Foto do produto:

III – Descrição pormenorizada do defeito detectado, acompanhado das informações técnicas que esclareçam os fatos e os riscos que o produto apresenta, especificando todas as suas implicações

(i) Quebra da engrenagem da bomba de óleo:

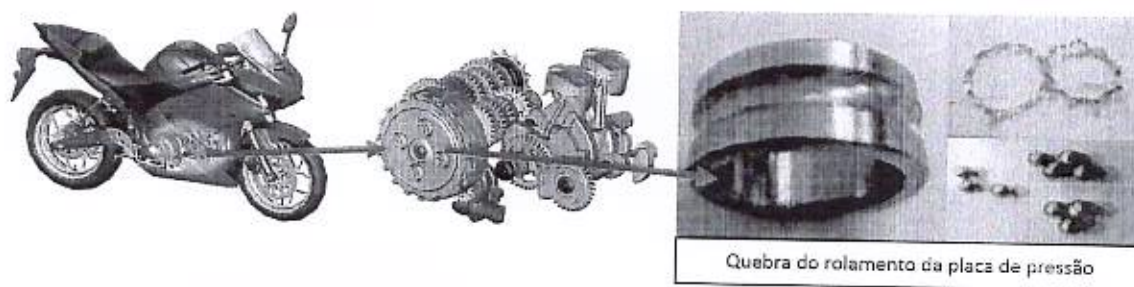
Devido a uma inconformidade identificada no *design* do êmbolo da válvula de alívio de pressão da bomba de óleo, poderá ocorrer a formação de ar no sistema, aumentando a pressão interna da bomba de óleo e a força de atuação na engrenagem.



Em casos extremos, poderá ocorrer a quebra da engrenagem, cessando o fluxo de óleo e provocando o travamento do motor, com perda da dirigibilidade e risco de acidente e lesões aos usuários.

(ii) Quebra do rolamento da placa de pressão da embreagem:

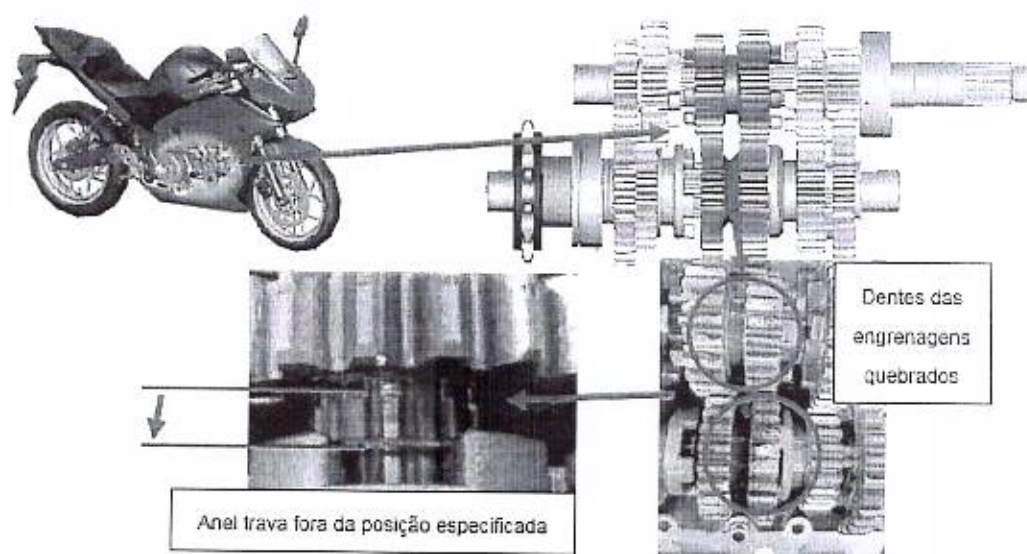
Devido a uma inconformidade identificada na especificação de carga nominal do rolamento da placa de pressão da embreagem, em caso de uso intenso do sistema de embreagem da motocicleta, o rolamento poderá quebrar, dificultando a troca de marchas.



A quebra do rolamento com a motocicleta em movimento poderá causar perda da dirigibilidade, com risco de acidente e lesões aos usuários.

(iii) Vistoria do conjunto de transmissão e reparos no câmbio da motocicleta, se o caso:

Devido à montagem incorreta do conjunto de transmissão da motocicleta, algumas unidades do modelo podem ter sido montadas com o anel trava da engrenagem da 4ª marcha fora da posição especificada.



Caso o anel trava esteja fora de posição durante a condução da motocicleta, a engrenagem da 4ª marcha poderá se movimentar de forma inesperada, causando ruído anormal no câmbio e, nos piores casos, poderá ocasionar a quebra dos dentes das engrenagens e o travamento do câmbio e, conseqüentemente, da roda traseira, com risco de acidente e lesões aos usuários.

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

Os defeitos relacionados à quebra da engrenagem da bomba de óleo e da placa de pressão da embreagem foram comunicados pela matriz japonesa - Yamaha Motor Co. Ltd., com o encaminhamento de uma ata de reunião ocorrida na data de 30/05/2016, definindo a necessidade de realização de uma ação preventiva envolvendo as motocicletas equipadas com os componentes defeituosos, cujas

informações detalhadas encontram-se descritas no documento anexo (*Motorcycle Measure Report*) **Doc. 03**.

Com relação à montagem incorreta do anel trava da engrenagem da 4ª marcha, devido à ocorrência de quatro solicitações de garantia para reparos do câmbio das motocicletas, concentradas em janeiro do corrente ano, iniciou-se a investigação na fábrica para análise de possíveis falhas.

Durante as avaliações iniciais, não foi possível identificar nenhuma inconformidade na montagem dos componentes do câmbio, nem tampouco reproduzir os sintomas. No entanto, posteriormente, foi observado dentro do processo, a possibilidade de ocorrência de falha de montagem do anel trava pelo operador.

Apesar de não haver nenhuma ocorrência de acidente envolvendo a falha de montagem acima mencionada, foram realizados diversos testes com o conjunto montado incorretamente, sendo que em um dos testes realizados em dinamômetro, ocorreu o travamento da roda traseira, pelo que se concluiu pelo risco de acidente aos usuários, conforme informação detalhada descrita no documento anexo (*Motorcycle Measure Report*) **Doc. 04**.

A partir da conclusão pelo departamento da Garantia da Qualidade sobre os riscos aos usuários, ocorrida em 30/05/2016, foram inseridas contramedidas na montagem do anel trava no canal do eixo, com dupla checagem para eliminar possíveis falhas do operador no processo de montagem.





YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA, Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 89072-055

V- 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	QUANTIDADE
YZF-R3	2016	9C6RH0910G0000101	9C6RH0910G0002140	1.919
YZF-R3A	2016	9C6RH0920G0000101	9C6RH0920G0001220	880
TOTAL = 2.799 unidades				

VI – Distribuição dos produtos por Estados da Federação:

Estado	Quantidade	Percentual
AC	8	0,29
AL	13	0,46
AM	20	0,71
AP	4	0,14
BA	77	2,75
CE	47	1,68
DF	47	1,68
ES	79	2,82
GO	51	1,82
MA	23	0,82
MG	262	9,36
MS	49	1,75
MT	67	2,39
PA	61	2,18
PB	13	0,46
PE	32	1,14
PI	6	0,21
PR	195	6,97
RJ	297	10,61
RN	41	1,46
RO	16	0,57
RR	5	0,18
RS	244	8,72
SC	171	6,11
SE	22	0,79
SP	748	26,72
TO	21	0,75
ESTOQUE	180	6,43
Total	2799	100,00



VII – Providências adotadas para a reparação do defeito consistem em:

- (i) Efetiva implementação do presente *recall*;
- (ii) Ação de reparo integrante deste *recall*, mediante a substituição gratuita da bomba de óleo e da placa da embreagem, com as devidas melhorias implementadas, e vistoria preventiva do câmbio da motocicleta, com realização dos reparos necessários, gratuitamente, caso seja constatada a falha de montagem do anel trava;
- (iii) Melhoria no processo de montagem e checagem do anel trava no canal do eixo na linha de montagem.

VIII – Descrição dos acidentes relacionados ao defeito do produto que originou o chamamento aos consumidores

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. não tem conhecimento de acidentes decorrentes da inconformidade descrita neste *recall* com as motocicletas acima identificadas, sendo a presente campanha realizada em caráter preventivo.

IX - 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 horário comercial, em qualquer uma das concessionárias da marca YAMAHA, distribuídas pelo Brasil, cujos endereços atualizados constam do *site* oficial da marca no Brasil (www.yamaha-motor.com.br).
- c) **Duração média do atendimento:** 2 horas para substituição da bomba de óleo e da placa de embreagem; 12 minutos para checagem do câmbio e 5 horas se forem necessários reparos.



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

- 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 30/06/2016, sem prejuízo do regular atendimento a qualquer solicitação posterior.

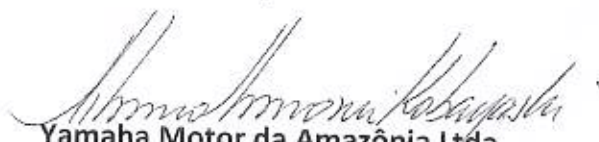
X – Plano de mídia

- a) **Data da veiculação publicitária:** a partir de 30/06/2016, 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	2	R\$ 11.992,50
RÁDIO	2	R\$ 12.322,23
JORNAL	27	R\$ 165.991,14
Valor Total		R\$ 190.305,87

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.
Hilário Haruomi Kobayashi - Diretor

