

Guarulhos, 1º de outubro de 2018.

Gabinete

**PROCON FORTALEZA / CE**  
Rua Major Facundo, 869  
Centro - Fortaleza  
CEP. 60025-100

Rh. Informativa para  
devido andamento.  
Jort, 11.10.18

Fabiana Carneiro  
**Fabiana Carneiro**  
Chefe de Gabinete  
**PROCON FORTALEZA**  
Fiat: 107831-02

**Ref.: Campanha de recall – motocicletas YBR125i FACTOR**

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 28/09/2018, 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,



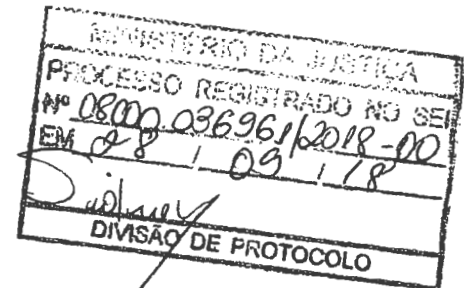
**Valéria Melo de Andrade**  
OAB/SP 163.105  
Tel. (11) 2431-6587/ Fax. (11) 2432 – 5315  
E-mail: [valeria.melo@yamaha-motor.com.br](mailto:valeria.melo@yamaha-motor.com.br)

  
**Alexandre Pereira de Souza**  
OAB/SP 216.473  
Tel. (11) 2431 – 6585 / Fax. (11) 2432 – 5315  
E-mail: [alexandre.souza@yamaha-motor.com.br](mailto:alexandre.souza@yamaha-motor.com.br)

Guarulhos, 28 de setembro de 2018.

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

**CÓPIA**



**Campanha de chamamento (recall) – Motocicletas modelo YBR125i FACTOR**

**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, e filial na Rodovia Presidente Dutra, km. 214, Jd. Cumbica, cidade de Guarulhos, Estado de São Paulo (Docs. 1/2), 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 2.012, do Ministério da Justiça, comunicar às autoridades competentes a necessidade de proceder ao chamamento dos consumidores proprietários das motocicletas modelo **YBR125i FACTOR** da marca YAMAHA, para reconfiguração da unidade de controle eletrônico, conforme segue:

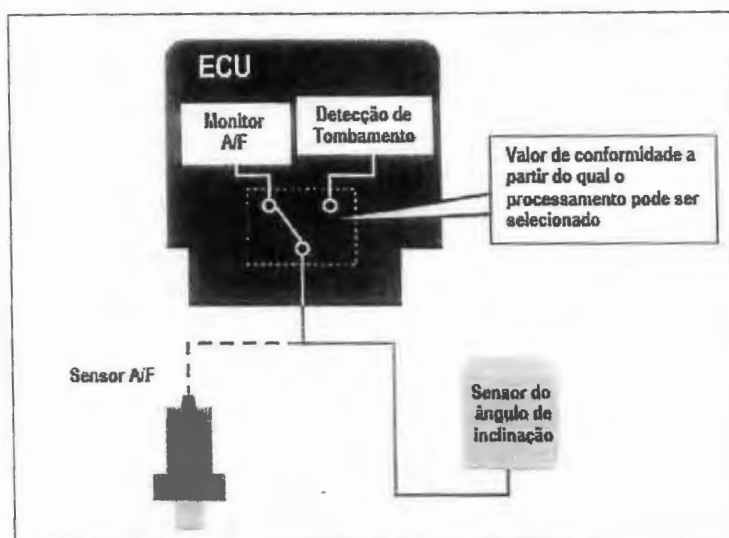
**I – Identificação do fornecedor do produto**

- 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**

### 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

Embora não haja nenhuma reclamação sobre o sintoma identificado, foi constatado pela matriz Yamaha Motor Co. Ltd. (Japão) que a unidade de controle eletrônico (“ECU”) não reconhece o sinal enviado pelo sensor de inclinação que informa a queda do veículo, conseqüentemente, a função de desligamento automático do motor não é acionada.

Por conta disso, em caso de queda da motocicleta o motor não desligará automaticamente e, caso a motocicleta esteja engrenada, há o risco da roda traseira continuar girando, atingindo o condutor, passageiro ou terceiros (Doc. 3).



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

Em 31/08/2018, a Yamaha Motor da Amazônia Ltda. recebeu a informação matriz japonesa, Yamaha Motor Company Ltd., sobre a identificação da falha envolvendo as motocicletas em questão, conforme Doc. 03.

*[Assinatura]*

**VII – 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*, mediante a reconfiguração gratuita da unidade de controle eletrônico (“ECU”).

**VIII – Ocorrência de acidentes decorrentes do defeito do produto que originou o chamamento aos consumidores**

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. não tem conhecimento de qualquer acidente decorrente da inconformidade descrita neste *recall* com as motocicletas acima identificadas.

**IX - Plano de atendimento aos consumidores**

- a) **Formas de atendimento disponíveis:** mediante agendamento através da rede de concessionárias da marca, sendo disponibilizado o número de telefone 0800 774 3738, para informações e orientações.
- 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](http://www.yamaha-motor.com.br)).
- c) **Duração média do atendimento:** 42 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 28/09/2018, sem prejuízo do regular atendimento a qualquer solicitação posterior.

**X – Plano de mídia**

- a) **Data da veiculação publicitária:** a partir do dia 28/09/2018, 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.

**ANEXO I****(AVISO DE RISCO e PLANO DE MÍDIA)****1 - JORNAL****Mensagem veiculada:****COMUNICADO DE RECALL**

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. convoca os proprietários das motocicletas Factor YBR 125i, modelos 2017 e 2018, conforme numeração de chassi abaixo, para entrarem em contato com uma concessionária autorizada para agendar a reconfiguração gratuita da unidade de controle eletrônico.



Motocicleta	Modelos	A partir do chassi	Até o chassi
FACTOR YBR125I	2017 e 2018	9C6RE2120H000101	9C6RE2120J0019900

Embora não haja nenhuma reclamação sobre o sintoma identificado, foi constatado que o sinal enviado pelo sensor de inclinação para a unidade de controle eletrônico, necessário ao desligamento do motor em caso de queda, não estava sendo identificado pelo referido componente. Por conta disso, em caso de queda da motocicleta, o motor não desligará automaticamente e, caso a motocicleta esteja engrenada, há o risco da roda traseira continuar girando, atingindo o condutor, passageiro ou terceiros.

Tempo médio de atendimento: 42 minutos.

Mais informações, consulte o site [www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br) ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.

Yamaha Motor da Amazônia Ltda.



**4- WEB SITE**

Anúncio via internet no website [www.yamaha-motor.com.br](http://www.yamaha-motor.com.br) no período em que durar a campanha de *recall*, veiculando o mesmo texto a ser publicado nos jornais.

**5- MALA DIRETA**

Será enviada carta ao consumidor relatando o problema e a necessidade de atender à presente campanha de *recall*.

**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. 4.

\*\*\*\*\*