SUZUKI Estilo de Vida!

J. TOLEDO SUZUKI MOTOS DO BRASIL

Superintendência para Orientação e defesa do Consumidor - PROCON/MS
Protocolo nº 2248/06/17
Data 12/06/17
Hora: 14 : 15
Recebido por: Selene

Jundiaí, 06 de dezembro de 2016.

Ao
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC

Em atenção
Dr. Armando Luiz Rovai - Secretário Nacional do Consumidor

REF.: ATENDIMENTO À PORTARIA Nº 487, DE 15/03/2012.

Prezados Senhores,

A J. Toledo da Amazônia Indústria e Comércio de Veículos Ltda. ("J. Toledo"), montadora e distribuidora das motocicletas SUZUKI no Brasil, vem, por meio desta e mui respeitosamente, comunicá-los que a Suzuki Motor Corporation do Japão detectou um problema que pode comprometer a segurança dos proprietários das motocicletas marca SUZUKI, modelos V-STROM650A e V-STROM650XT ano modelo 2013 à 2017.

Desse modo e por determinação da referida empresa japonesa, apresentamos a seguir as informações requisitadas pela Portaria nº 487, de 15/03/2012 e nos colocamos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos julgados necessários.

"ART.2º-§ 1º-I". IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO PRODUTO OBJETO DO CHAMAMENTO:

a) Razão social:
J. Toledo da Amazônia Indústria e Comércio de Veículos Ltda.

b) Nome fantasia:
J Toledo Suzuki Motos do Brasil

c) Atividades econômicas principais e secundárias:
Matriz:
30.91-1-01 - Fabricação de motocicletas (principal)
Filial:
45.41-2-01 - Comércio por atacado de motocicletas e motonetas (principal)
45.41-2-02 - Comércio por atacado de peças e acessórios para motocicletas e motonetas (secundária)

d) Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ):
Matriz: 84.447.804/0001-23
Filial: 84.447.804/0002-04

e) Endereço do estabelecimento:
Matriz: Rua Aninga, nº 610 – Bairro Distrito Industrial II
Manaus/AM – CEP: 69.000-000
Filial: Avenida Prefeito Luiz Latorre, nº 4950 – Jardim das Hortências
Jundiaí/SP – CEP: 13.209-430

f) Telefone, fax e endereço eletrônico:
Matriz:
Telefone: (92) 2125-7450
Fax: (92) 3644-1995
Filial:
Telefone: (11) 3378-3000
Fax: (11) 4521-2112
e-mail: carlos.zolin@suzukimotos.com.br e fernanda.toledo@suzukimotos.com.br

g) Administradores responsáveis:

Fernanda de Toledo Risi Bombonati

Brasileira, casada, gerente administrativa, portadora do RG nº24.337.679-0, e do CPF nº 128.654.128-06, domiciliada na Avenida Prefeito Luiz Latorre, nº4950, Jardim das Hortências – Jundiaí/SP.

"ART.2º-§ 1º-II". DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS PRODUTOS.

a) **Marca:** Suzuki

b) **Marca:** Suzuki

c) **Modelos:** V-STROM650A e V-STROM650XT

d) **Lote:**

4846, 4966, 5081, 5110, 5137, 5187, 5268, 5358, 5416, 5432, 5453, 5482, 5814, 5850, 5889, 5851, 5916, 5948, 5971, 5919, 6033, 6034, 6175, 6317, 6316, 6350

e) **Série:**

2013, 2014, 2015, 2016, 2017.

f) **Chassi**

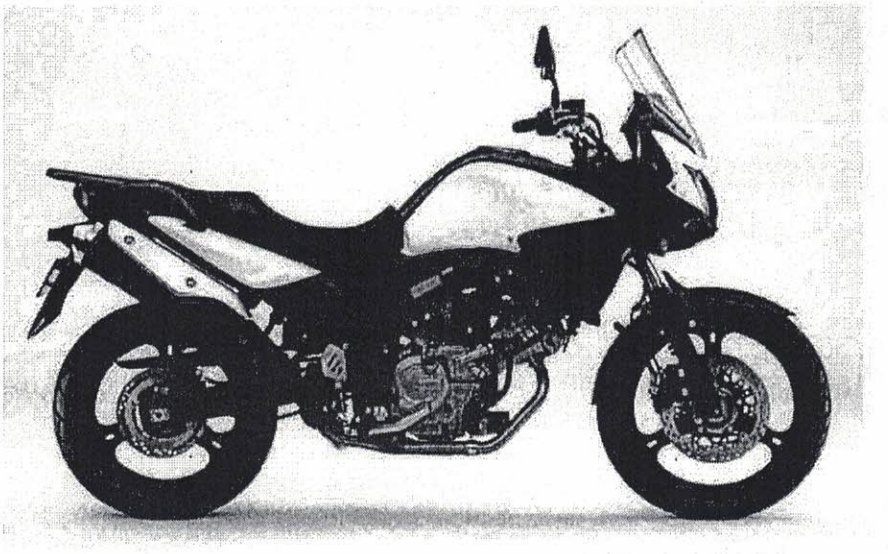
9CDVP56AJDM100001 ~ 9CDVP56AJDM100005.
9CDVP56AAEM100006 ~ 9CDVP56AAGM101627
9CDVP56A4GM100001 ~ 9CDVP56A4HM100182
9CDVP56AXGM100001 ~ 9CDVP56AXGM100300
9CDVP56ATGM100001 ~ 9CDVP56ATHM100482

g) **Data inicial e final de fabricação:**

De Maio/2012 a Novembro/2016

h) Foto

V-STROM650A



V-STROM650XT

"ART.2º-§ 1º-III". DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO DEFEITO, ACOMPANHADA POR INFORMAÇÕES TÉCNICAS, COM ESPECIFICAÇÃO DO DIA, MÊS E ANO, E MODO PELO QUAL A NOCIVIDADE OU PERICULOSIDADE FOI DETECTADA.

Descrição do defeito:

Conforme ANEXO 1.

Data e o modo pelo qual a periculosidade do produto foi detectada pelo fornecedor:

O departamento de Assistência técnica do Grupo de Serviços da J. Toledo recebeu, em 29 de Novembro de 2016, um comunicado via e-mail do Grupo de Serviços da Suzuki Motor Corporation informando que precisaria ser conduzida uma campanha de Recall (ANEXO 2).

"ART. 2º-§ 1º-IV". DESCRIÇÃO DOS RISCOS QUE O PRODUTO APRESENTA E SUAS IMPLICAÇÕES.

A Suzuki recebeu informações do mercado mundial que algumas motocicletas dos modelos V-STROM650A e V-STROM650XT apresentaram defeito consistente no desligamento do motor em funcionamento, não possibilitando seu posterior religamento na partida elétrica ou apresentando dificuldade para tanto. De acordo com a investigação da Suzuki Motor Corporation, concluiu-se que este problema pode ter ocorrido sob a seguinte situação:

Devido à falta de capacidade de resistência ao calor das bobinas do estator, o material de isolação dos fios da referida peça pode ser danificado pelo calor do motor, resultando em um curto circuito entre os fios das bobinas do estator.

Continuado o uso motocicleta nesta condição, poderá causar redução da corrente elétrica gerada pelo estator e, consequentemente, carga insuficiente de bateria. Em caso severo, ou seja, ainda de continuidade do uso da motocicleta, pode causar a parada do motor durante a pilotagem, sendo impossível acionar novamente a partida elétrica.

Mesmo não havendo nenhum registro de problemas similares no mercado brasileiro, em vista da natureza deste problema, a Suzuki Motor Corporation decidiu realizar uma campanha de recall no Brasil. Detalhes desta campanha são explicados nas próximas páginas.

"ART.2º-§ 1º-V". QUANTIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS AO DEFEITO E O NÚMERO DE CONSUMIDORES ATINGIDOS.

Na totalidade são **2591** unidades afetadas que foram produzidas pela J. Toledo da Amazônia Ind. Com. Veic. Ltda e sujeitas à presente campanha, sendo todas dos modelos V-STROM650A e V-STROM650XT, considerando que, desse montante, **todas as unidades já foram vendidas.**

"ART.2º-§ 1º-VI". DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS DENTRO DOS ESTADOS DA FEDERAÇÃO.

Conforme ANEXO 3.

"ART.2º-§ 1º-VI". INDICAÇÃO DAS PROVIDÊNCIAS JÁ ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR O RISCO.

Para prevenir a ocorrência de problemas similares, a Suzuki Motor Corporation decidiu substituir o estator conforme ANEXO 1.

"ART.2º-§ 1º-IV". DESCRIÇÃO DOS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO PRODUTO OU SERVIÇO.

Esclarecemos que até o presente momento a J. Toledo não possui conhecimento de nenhuma ocorrência de acidente ocasionado pelo vício objeto desse chamamento.

"ART.2º-§ 1º-VII". PLANO DE MÍDIA, NOS TERMOS DO ART.3º.

Art.3º – I) data de início e fim da veiculação publicitária.

Anúncios nas três mídias (televisão, jornal e rádio) em 22/12/2016.

Art.3º – II) meios de comunicação utilizados, horários e frequência de veiculação.

II a) Televisão

Dia 22/12/2016 na Rede Globo, durante o programa "Hora 1 Notícias", com início às 05:00 hs;

II b) Rádio

Dia 22/12/2016 na CBN, no "Jornal da CBN - 1ª. Edição", com início as 12:00 hs;

II c) Jornal

Dia 22/12/2016 FOLHA DE SÃO PAULO, no caderno de "Economia".

II d) O *website* www.suzukimotos.com.br, aberto ao público exibirá também este chamamento 24 horas por dia durante o período da campanha.

II e) Todas as Concessionárias Autorizadas estão sendo notificadas do conteúdo integral e detalhado da campanha através de Boletim de Serviços, sendo que o mesmo está sendo publicado e ficará disponível para consulta dentro do canal Conexão Suzuki, dentro do website da empresa e com acesso restrito.

Art.3º – III) Modelo do aviso de risco de acidente ao consumidor, a ser veiculado na imprensa, rádio e televisão, incluindo a imagem do produto.

"A Suzuki Motos convoca a partir de 23/01/2017 os proprietários das motocicletas V-STROM650A e V-STROM650XT, modelos 2013 a 2017, com chassis finais de 100001 a 100482, a comparecerem a uma concessionária autorizada para a realização gratuita da substituição do estator. Foi identificada falha no material de isolação que pode derreter, causando curto circuito e carga insuficiente da bateria e, consequentemente, a parada do motor que pode causar acidentes e/ou a dificuldade no religamento do motor.
Para maiores informações consulte:
www.suzukimotos.com.br ou 0800-707-8021"

Art.3º – IV) Custos de veiculação

ANEXO 4.

"ART.2º-§ 1º-VIII". PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR, NOS TERMOS DO ART.4º.

Art.4º – I) Formas de atendimento disponíveis ao consumidor.

Atendimento previamente agendado somente nas Concessionárias ou Assistências Técnicas Autorizadas Suzuki.

Art.4º – II) Locais e horários de atendimento.

Os locais disponibilizados para reparação ou troca do produto ou serviço (rede de Concessionárias e Assistências Técnicas Suzuki) estão disponibilizados no website www.suzukimotos.com.br, manual da rede autorizada, conforme ANEXO 5, ou por telefone.

Art.4º – III) Duração média do atendimento.

01 (um) dia para substituição do estator.

Art.4º – IV) Plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos ou serviços afetados.

O plano de contingência constitui-se no monitoramento de toda a Rede de Concessionárias Autorizadas e evolução dos resultados, entrando com ações sempre que necessário para o alcance de índices satisfatórios da campanha, estimando o prazo de 01(um) ano.

A J. Toledo esclarece que o início da campanha ocorrerá em 23/01/2017, pois as peças para atendimento da mesma são originárias do Japão e este é o prazo necessário para recebimento no Brasil e consequente distribuição à rede de atendimento aos consumidores.

Por fim, a J. Toledo informa que encaminhará cópia desta comunicação aos PROCON' s estaduais, nos termos do artigo 2º inciso II da Portaria nº 487 de 15 de março de 2012.

Atenciosamente,

J TOLEDO DA AMAZÔNIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.
Fernanda de Toledo Risi Bombonati
Gerente Administrativa

De: GABINETE - PROCON/
Para: Comunicação
( ) 1 - Informar
( ) 2 - P/ análise e parecer
(X) 3 - P/ providências
( ) 4 - P/ encaminhar
( ) 5 - P/ agendar
( ) 6 - P/ arquivar
( ) 7 - P/ fiscalizar
( ) 8 - autorizado
( ) 9 - não autorizado
Em_____/_____/_____

Dr. Marcelo Monteiro Salomão
Superintendente
Matr. 427419024