

08 MAR 2018

Beatriz Padua
Palmas/TO

São Paulo, 05 de março de 2018

À
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON de Palmas - TO

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, 2539, Bairro Tarumã, Manaus/AM, 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 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	Ano modelo	Chassis não sequenciais
FR - Road King® Classic	2007 a 2011	2008 a 2011	9321FR4108M603443 a
			9321FR41X9M654580
			9321FR4408M637036 a
			9321FR4498M679625
			9321FR4J0AD616375 a
			9321FR4JXAD649447
			9321FRMJ0BD621304 a
			9321FRMJXBD678707
FHMC - Road King® Police	2009	2010 e 2011	5HD1FHMC1AB608659 a
			5HD1FHMCXAB615240
FMM - Electra Glide® Police	2011	2011	5HD1FMMCXBB674850
FC - Electra Glide® Ultra Classic	2007 a 2011	2008 a 2011	9321FC4108M603407 a
			9321FC41X9M654592
			9321FC4J0AD625283 a
			9321FC4JXAD652264
			9321FCMJ0BD610672 a
			9321FCMJXBD665436
FF - Electra Glide® Classic	2007 a 2009	2008 e 2009	9321FF4108M603425 a
			9321FF41X9M656540

São Paulo Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700

Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302

Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822

Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ. 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

PG8 - Road King® CVO™	2007	2008	5HD1PG8118Y951284 5HD1PG8158Y951286	a
PR8 - Ultra Classic Electra Glide® CVO™	2008 e 2009	2009 e 2010	5HD1PR8129Y950741 5HD1PR81X8Y951098 5HD1PR8C0AB951850 5HD1PR8C9AB950065	a a
PZ8 - Street Glide® CVO™	2009	2010	5HD1PZ8C1AB950111	
HH - Night Rod® Special	2009 a 2011	2009 a 2011	5HD1HMH108K805151 5HD1HMH1X8K813130 5HD1HHH109K809662 5HD1HHH1X9K808650 9321HHHJ0AD801797 9321HHHJXBD806149	a a a
HK - VRSCA	2007	2008	5HD1HKH108K804411 5HD1HKH1X8K813181 5HD1HKH408K808484 5HD1HKH488K800746	a a
HP - V-Rod Muscle®	2010	2011	9321HPHJ0BD805389 9321HPHJXBD806274 5HD1HPHCXBC803024	a e

O referido chamamento teve início em 02 de março de 2018, 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 ADVOGADOS


Maria Helena Ortiz Bragaglia

Telefone: (55-11) 3356-2158
E-mail: mbragaglia@demarest.com.br

São Paulo Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

www.demarest.com.br

São Paulo, 02 de março de 2018.

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Ministério da Justiça e Segurança Pública
Brasília - DF

MJ/SENACON
16:12
02/03/18
Adelino

REF.: CAMPANHA DE RECALL MOTOCICLETAS TOURING, CVO TOURING E VRSC
- 2008 A 2011 - PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO Nº 08012.000231/2018-23

Prezados Senhores,

Harley-Davidson do Brasil Ltda., doravante denominada simplesmente "H-DB", empresa com sede na Avenida do Turismo, nº 2.539, Bairro Tarumã, Manaus-AM, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.273.580/0001-16 vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., prestar os esclarecimentos que se seguem.

Como é sabido, a H-DB 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.

Recentemente, a Harley-Davidson Motor Company, Inc. informou à NHTSHA (National Highway Traffic Safety Administration) a sua decisão de promover a campanha de *recall* das motocicletas de alguns modelos das famílias Touring, CVO Touring e VRSC, fabricadas entre os anos de 2007 a 2011.

Tão logo foi informada a respeito do lançamento da referida campanha pela Harley-Davidson Motor Company, Inc., a H-DB iniciou os levantamentos de praxe, de modo a averiguar se a mencionada campanha seria aplicável ao Brasil ou não - e em que medida e extensão -, nos termos, aliás, da comunicação protocolada perante esse órgão aos 05.02.2018 (Doc. 01).

Com efeito, considerando que a H-DB comercializou algumas dessas motocicletas no mercado brasileiro, e em atendimento às normas insertas nos artigos 10, do Código de Defesa do Consumidor e na Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, a empresa vem, formal e regularmente, dar início ao **CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** dos consumidores que adquiriram os referidos produtos.

1. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

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, nº 2.539, Ponta Negra, em Manaus - AM.

Telefone: (92) 3212-6800

Fax: (92) 3212-6800

Endereço eletrônico: www.harley-davidson.com.br

Administrador responsável: Adelino Gonçalves Cardoso, brasileiro, divorciado, engenheiro, portador da Carteira de Identidade RG. nº 19.804.664-9 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 153.346.838-95, residente e domiciliado em Manaus, Estado do Amazonas, na Rua Virgílio Freire, nº 133, Cond Eldorado Park, T. Andes, apto. 1.302.

2. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO PRODUTO E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS À SUA IDENTIFICAÇÃO.

Os produtos envolvidos no presente chamamento são 2.629 (duas mil seiscentas e vinte e nove) unidades de motocicletas das famílias Touring, CVO Touring e VRSC, fabricadas entre os anos de 2007 a 2011, ranges de chassis não sequenciais:

Modelos	Anos de fabricação	Ano modelo	Chassis não sequenciais
FR - Road King® Classic	2007 a 2011	2008 a 2011	9321FR4108M603443 a 9321FR41X9M654580
			9321FR4408M637036 a 9321FR4498M679625
			9321FR4J0AD616375 a 9321FR4JXAD649447
			9321FRMJ0BD621304 a 9321FRMJXBD678707

São Paulo Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700

Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302

Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822

Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

www.demarest.com.br

DA #9776479 v2

FHMC - Road King® Police	2009	2010 e 2011	5HD1FHMC1AB608659 a 5HD1FHMCXAB615240
FMM - Electra Glide® Police	2011	2011	5HD1FMMCXBB674850
FC - Electra Glide® Ultra Classic	2007 a 2011	2008 a 2011	9321FC4108M603407 a 9321FC41X9M654592 9321FC4J0AD625283 a 9321FC4JXAD652264 9321FCMJ0BD610672 a 9321FCMJXBD665436
FF - Electra Glide® Classic	2007 a 2009	2008 e 2009	9321FF4108M603425 a 9321FF41X9M656540
PG8 - Road King® CVO™	2007	2008	5HD1PG8118Y951284 a 5HD1PG8158Y951286
PR8 - Ultra Classic Electra Glide® CVO™	2008 e 2009	2009 e 2010	5HD1PR8129Y950741 a 5HD1PR81X8Y951098 5HD1PR8C0AB951850 a 5HD1PR8C9AB950065
PZ8 - Street Glide® CVO™	2009	2010	5HD1PZ8C1AB950111
HH - Night Rod® Special	2009 a 2011	2009 a 2011	5HD1HMH108K805151 a 5HD1HMH1X8K813130 5HD1HHH109K809662 a 5HD1HHH1X9K808650

São Paulo Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700

Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302

Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822

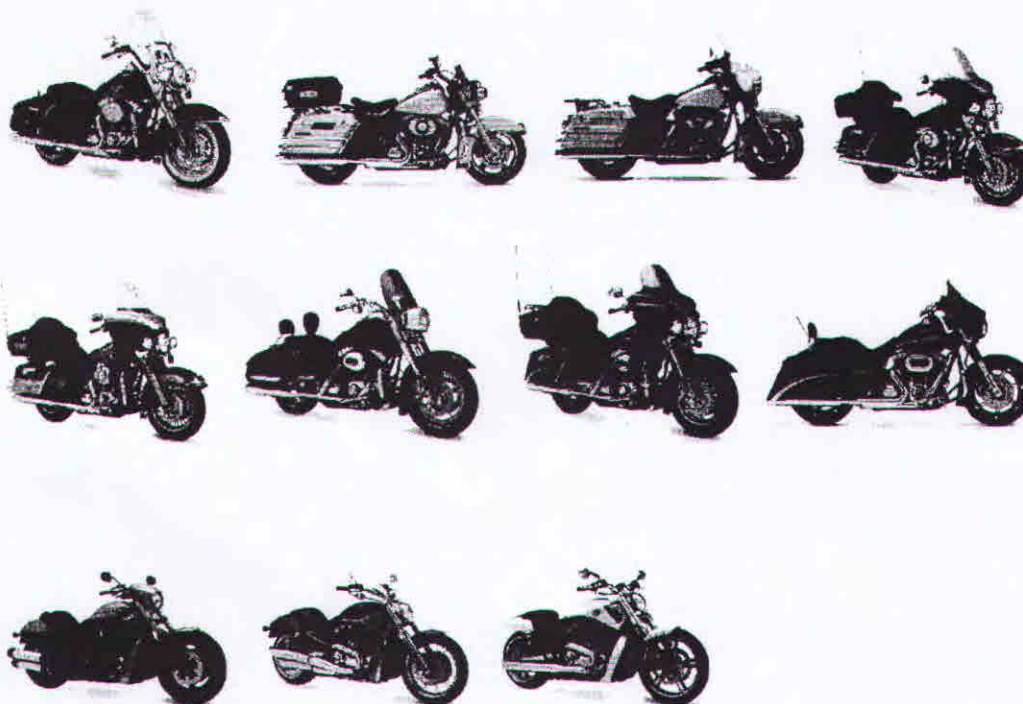
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

www.demarest.com.br

DA #9776479 v2.

			9321HHHJ0AD801797 a 9321HHHJXBD806149
HK - VRSCA	2007	2008	5HD1HKH108K804411 a 5HD1HKH1X8K813181 5HD1HKH408K808484 a 5HD1HKH488K800746
HP - V-Rod Muscle®	2010	2011	9321HPHJ0BD805389 a 9321HPHJXBD806274 e 5HD1HPHCXBC803024

Seguem, abaixo, as imagens ilustrativas das motocicletas:



São Paulo Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

www.demarest.com.br

DA #9776479 v2

3. DA DATA E MODO POR MEIO DO QUAL A NÃO CONFORMIDADE FOI DETECTADA.

A H-DB, 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”).

Conforme já relatado a este Departamento, a HDMC informou à H-DB a sua decisão de promover o *recall* de algumas motocicletas das famílias Touring, CVO Touring e VRSC.

De acordo com as informações fornecidas pela HDMC, o seu Comitê de Recall obteve informações de que alguns consumidores começaram a notar falhas no funcionamento dos sistema ABS.

Imediatamente, a HDMC passou a realizar testes, os quais indicaram que o fluido de freio utilizado, qual seja, DOT 4, por ser higroscópico - isto é, absorver a umidade do ar - tem uma tendência de formar micro partículas as quais, a depender do tempo de uso e quantidade, podem ficar acumuladas em alguns componentes. Em isso ocorrendo, e em situações pontuais e extremas, o controle hidráulico do ABS pode ser impactado.

O Comitê de Recall também apurou que essa não conformidade somente se manifestou nas situações em que o consumidor, desprezando as regras contidas no Manual do Proprietário (Doc. 02), não realizou, no prazo e forma, isto é, a cada dois anos, a troca do fluido de freio.

Ou seja, não se trata de um defeito, mas sim de uma situação de risco causada pela desídia do consumidor.

Nada obstante, dentro de uma política conservadora e de respeito ao seu público, a HDMC entendeu conveniente a adoção de medida concernente à convocação dos consumidores para promover a troca do fluido de freio tendo, aos 05.02.2018, informado tal decisão à NHTSA.

A partir dessa data, a HDMC passou a informar o resultado das pesquisas e a orientação para a realização do *recall* às importadoras dos produtos, aí inserida à H-DB.

Tão logo foi informada, a H-DB (i) realizou o levantamento das motos afetadas pela campanha, os respectivos chassis e localização, (ii) promoveu as medidas para a aquisição do fluido para a realização dos reparos; (iii) adquiriu o espaço na mídia para os anúncios, (iv) desenhou e implementou a logística para entrega das peças aos dealers; (v) treinou a rede de distribuição, (vi) estruturou o serviço de atendimento ao cliente, dentre outras atividades, tudo com vistas a dar imediato início ao *recall*.

4. DA DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO DEFEITO E DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES

Na forma e prazos detalhados no item 3. supra, a HDMC verificou que quando o fluido de freio DOT 4 não é substituído no prazo de 2 anos indicado no Manual do Proprietário, ele pode formar micro partículas as quais, a depender do tempo e quantidade, ficam acumuladas em alguns componentes. Em isso ocorrendo, e em situações pontuais e extremas, o controle hidráulico do ABS pode ser impactado.

Assim, em situações extremas, pode haver a perda de freios da motocicleta, culminando em colisões e/ou quedas do motociclista, com risco de danos físicos e materiais, inclusive a 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 2.629 (duas mil seiscentas e vinte e nove) motocicletas.

A H-DB disponibiliza a lista completa e detalhada dos produtos distribuídos por Estados da Federação, inclusive a correspondente porcentagem (Doc. 03).

6. DAS MEDIDAS PROPOSTAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR O RISCO.

A H-DB informa que inspecionará cada uma das motocicletas e promoverá a substituição do fluido por um novo.

Vale ressaltar que o novo fluido também é higroscópico, mas a sua formulação e composição são absolutamente distintas, de modo a permitir que a não conformidade não venha a se repetir. A troca será gratuita e levará cerca de uma hora e meia.

A H-DB entende que as providências a serem adotadas 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.

7. AVISO DE RISCO AOS CONSUMIDORES E PLANO DE ATENDIMENTO.

A H-DB fará circular nos principais veículos de comunicação impressa, televisiva e de rádio difusão, mensagens dirigidas aos consumidores dos referidos produtos.

São Paulo Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

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. 04.

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, oferecerá na página da internet um “localizador de chassi”, por meio do qual o consumidor obterá informações precisas acerca da campanha que deve ser por ele atendida.

Como a H-DB 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 que os proprietários de motocicletas Harley-Davidson são membros de diversas associações e frequentemente se encontram nos concessionários da H-DB para cafés da manhã, almoços e outros eventos. Ademais, há um grupo específico, chamado HOG - Harley Owners Group, patrocinado pela própria H-DB, 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 H-DB espera-se que as notícias do presente *recall* se espalharão rapidamente, garantindo uma adesão satisfatória.

Por fim, a H-DB 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.

Especificamente em relação ao atendimento, o consumidor, ao contatar a H-DB, 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 substituição do fluido.

O atendimento será garantido a todos os consumidores, indistintamente, ainda que em algumas regiões não existam concessionárias. Para esta situação, a H-DB 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.

São Paulo Av. Pedrosa de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

www.demarest.com.br

DA #9776479 v2

O tempo de execução do serviço, aí compreendida a troca do fluido, será de aproximadamente 1h:30 (uma hora e trinta minutos) e a H-DB arcará integralmente com os custos para os procedimentos acima descritos, ou seja, o consumidor estará isento de qualquer desembolso.

O atendimento aos consumidores será imediato.

A H-DB espera concluir os reparos de todas as motocicletas envolvidas neste *recall* em até 24 meses, após a data de seu lançamento.

8. ACIDENTES DECORRENTES DO DEFEITO DO PRODUTO.

A H-DB desconhece que a eventual não conformidade ora narrada tenha causado qualquer acidente ao universo de motocicletas comercializadas aqui no Brasil.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

A H-DB 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 H-DB informa, ainda, que comunicará cada PROCON Estadual do presente chamamento, enviando cópia do protocolo desta petição.

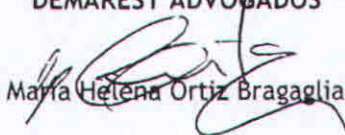
A H-DB coloca-se à disposição de Vossas Senhorias para o esclarecimento de toda e qualquer dúvida relacionada ao presente chamamento voluntário, bem como consigna que, em sendo necessário, comparecerá em reunião a ser designada por esse órgão, oportunidade em que poderá detalhar as ações tomadas e prestar qualquer informação adicional.

Por fim, a H-DB 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.

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

Atenciosamente,

DEMAREST ADVOGADOS


Maria Helena Ortiz Bragaglia

Telefone: (55-11) 3356-2158
E-mail: mbragaglia@demarest.com.br

São Paulo: Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas: Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro: Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília: Ed. General Alencastro SEPS EQ. 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

www.demarest.com.br

DA #9776479 v2

DOCUMENTO 01

São Paulo Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

www.demarest.com.br

DA #9776479 v2

São Paulo, 05 de fevereiro de 2018

VJ/SENACON

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça
Brasília - DF

Ass: 16:59 hs
Enc: 06 / 02 / 2018
Ass: m.ara

REF.: CAMPANHA DE RECALL - MOTOCICLETAS TOURING, CVO TOURING E VRSC - 2008 A 2011

Prezados Senhores,

Harley-Davidson do Brasil Ltda., doravante denominada simplesmente "H-DB", empresa com sede na Avenida do Turismo, 2539, Bairro Tarumã, Manaus-AM, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.273.580/0001-16 vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., manifestar-se nos seguintes termos e para o que segue.

Como é sabido, a H-DB 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.

Recentemente, a Harley-Davidson Motor Company, Inc. informou à H-DB a sua decisão de promover uma campanha de recall de algumas motocicletas das famílias Touring, CVOI Touring e VRSC, fabricadas entre os anos de 2008 a 2011.

De acordo com os dados disponibilizados pela Harley-Davidson Motor Company, Inc., a não conformidade atinge o sistema de freios.

Na verdade, o fluido de freio utilizado, qual seja, DOT 4, por ser higroscópico - isto é, absorve a umidade do ar - tem uma tendência de formar micro partículas as quais, a depender do tempo e quantidade, podem ficar acumuladas em alguns componentes. Em isso ocorrendo, e em situações pontuais e extremas, o controle hidráulico do ABS pode ser impactado.

Como praxe de sua conduta zelosa e de respeito ao consumidor, a H-DB já iniciou as investigações internas de modo a verificar se as motocicletas acima mencionadas foram comercializadas no Brasil, e a resposta é positiva.

Nesse contexto, a H-DB esclarece que já deu início à adoção das medidas necessárias para o lançamento da campanha nos próximos dias, tais como, levantamento da quantidade de motos envolvidas e respectivos chassis, importação das peças, aquisição

A

de espaço na mídia para os anúncios, logística para entrega das peças aos dealers, treinamento dos mecânicos, dentre outras.

A H-DB garante que cumprirá rigorosamente a legislação pertinente.

A H-DB consigna, por fim, que está à disposição de V.Sas. para prestar todo e qualquer outro esclarecimento a respeito do assunto que eventualmente se faça necessário.


DEMAREST ADVOGADOS

Maria Helena Bragaglia
Telefone Direto: (11) 3356-2158
E-Mail: mbragaglia@demarest.com.br

DOCUMENTO 02

São Paulo Av. Pedrosa de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

www.demarest.com.br

DA #9776479 v2

Tabela 37. Intervalos regulares de serviço: FLHXSE2 2011

ITEM DE MANUTENÇÃO	PROCEDIMENTO	4000 km (2485 mi)	8000 km (4970 mi)	16.000 km (9.932 mi)	24.000 km (14.911 mi)	32.000 km (19.884 mi)	40.000 km (24.854 mi)	48.000 km (29.826 mi)	56.000 km (34.798 mi)	64.000 km (39.769 mi)	72.000 km (44.741 mi)	80.000 km (49.713 mi)	TOTAL
Isoladores da roda dentada do compensador	Inspeção quanto a desgaste												5
Controles do freio e da embreagem	Verifique e lubrifique	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1
Cavalete lateral	Inspeção e lubrifique	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1
Linhas de combustível e os encalhes	Inspeção quanto a vazamentos, contatos ou abrisso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1,3
Filtro do tanque de combustível	Substitua					X						X	1
Fluido de freio	Inspeção o nível	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8
Pastilhas do freio e discos	Inspeção em relação a desgaste	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Velas de ignição	Inspeção		X	X	X	X	X	X			X	X	
	Substitua					X				X			
Equipamento elétrico e interruptores	Verifique a operação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Óleo do garfo dianteiro	Substitua											X	1,6

Cronograma de manutenção 243

Tabela 37. Intervalos regulares de serviço: FLHXSE2 2011

ITEM DE MANUTENÇÃO	PROCEDIMENTO	4.000 km (2.485 mi)	8.000 km (4.970 mi)	16.000 km (9.932 mi)	24.000 km (14.911 mi)	32.000 km (19.884 mi)	40.000 km (24.854 mi)	48.000 km (29.826 mi)	56.000 km (34.798 mi)	64.000 km (39.769 mi)	72.000 km (44.741 mi)	80.000 km (49.713 mi)	TOTAL
Teste na estrada	Verifique o funcionamento de componentes e sistemas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
NOTAS:	1. Deverá ser efetuado por um concessionário autorizado Harley-Davidson, a menos que você tenha as ferramentas e dados de serviço apropriados, e seja um mecânico qualificado. 2. Desmonte, lubrifique e inspeção a cada 10.000 km (50.000 mi). 3. Execute anualmente ou nos intervalos especificados, o que ocorrer primeiro. 4. Troque o fluido de freio hidráulico/embreagem DOT 4 e lave o sistema a cada dois anos. 5. Faça isto a cada troca de pneu traseiro. 6. Troque o óleo do garfo e inspeção a cada 80.000 km (50.000 mi).												

Tabela 38. Registros de manutenção do(a) proprietário(a)

INTERVALO DE QUILOMETROS PARA SERVIÇOS	DATA	N.º DO DETENTOR	NOME DO MECÂNICO	ASSINATURA DO MECÂNICO
1600 km (1000 mi)				
8000 km (5000 mi)				
16.000 km (10.000 mi)				
24.000 km (15.000 mi)				

Cronograma de manutenção 245

DOCUMENTO 03

São Paulo Av. Pedroso de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

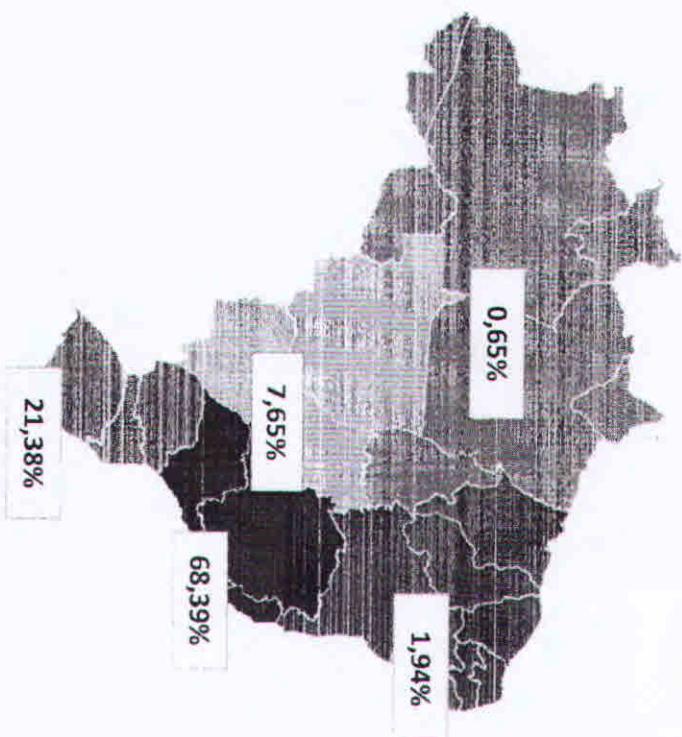
www.demarest.com.br

DA #9776479 v2

Estado	Ocorrência
AM	3
BA	20
CE	10
DF	75
ES	32
GO	80
MA	3
MG	183
MS	31
MT	15
PA	8
PB	3
PE	10
PR	255
RJ	189
RN	4
RO	5
RS	166
SC	141
SE	1
SP	1394
TO	1
Grand Total	2629

Distribuição por Região

Região	Ocorrências	
Sul	562	21,38%
Sudeste	1798	68,39%
Centro-Oeste	201	7,65%
Norte	17	0,65%
Nordeste	51	1,94%
Total	2629	



DOCUMENTO 04

São Paulo Av. Pedrosa de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

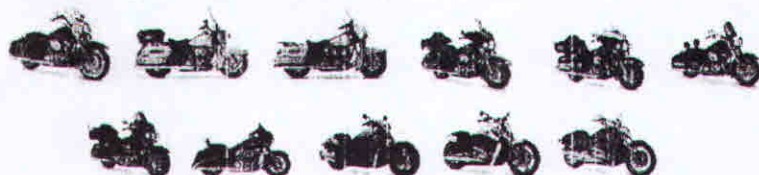
www.demarest.com.br

DA #9776479 v2

HARLEY-DAVIDSON DO BRASIL LTDA.

CAMPAÑA DE RECALL AOS PROPRIETÁRIOS DAS MOTOCICLETAS HARLEY-DAVIDSON TOURING,
CVO TOURING E VRSCA, ANOS DE FABRICAÇÃO 2007 A 2011, MODELOS 2008 A 2011

A Harley-Davidson do Brasil Ltda. convoca os proprietários das motocicletas Touring (modelos Road King® Classic, Road King® Police, Electra Glide® Police, Electra Glide® Ultra Classic e Electra Glide® Classic), CVO™ Touring (modelos Road King® CVO™, Ultra Classic Electra Glide® CVO™ e Street Glide® CVO™) e V-Rod (modelos VRSCA, Night Rod® Special e V-Rod Muscle®), anos de fabricação 2007 a 2011, modelos 2008 a 2011.



Modelos	Anos de fabricação	Ano / Modelo	Chassis não sequenciais
FR – Road King® Classic	2007 a 2011	2008 a 2011	9321FR4108M603443 a 9321FR41X9M654580 9321FR4408M637036 a 9321FR4498M679625 9321FR4J0AD616375 a 9321FR4JXAD649447 9321FRMJ0BD621304 a 9321FRMJXBD678707
FHMC – Road King® Police	2009	2010 e 2011	5HD1FHMC1AB608659 a 5HD1FHMCXAB615240
FMM – Electra Glide® Police	2011	2011	5HD1FMMCXBB674850
FC – Electra Glide® Ultra Classic	2007 a 2011	2008 a 2011	9321FC4108M603407 a 9321FC41X9M654592 9321FC4J0AD625293 a 9321FC4JXAD652264 9321FCMJ0BD610672 a 9321FCMJXBD665436
FF – Electra Glide® Classic	2007 a 2009	2008 e 2009	9321FF4108M603425 a 9321FF41X9M656540
PG8 – Road King® CVO™	2007	2008	5HD1PG8118Y951294 a 5HD1PG8158Y951286
PR8 – Ultra Classic Electra Glide® CVO™	2008 e 2009	2009 e 2010	5HD1PR8129Y930741 a 5HD1PR81X8Y951098 5HD1PR8C0AB951850 a 5HD1PR8C9AB950065
PZ8 – Street Glide® CVO™	2009	2010	5HC1PZ8C1AB950111
HH – Night Rod® Special	2009 a 2011	2009 a 2011	5HD1HMH108K805151 a 5HD1HMH1X8K813130 5HD1HH109K809662 a 5HD1HHH1X9K808650 9321HHJ0AD811797 a 9321HHHJXBD806149
HK – VRSCA	2007	2008	5HD1HKK108K804411 a 5HD1HKK1X8K813181 5HD1HH408K803484 a 5HD1HKK488K800746
HP – V-Rod Muscle®	2010	2011	9321HPHJ0BD805389 a 9321HPHJXBD806274 e 5HD1HPHCXBC803024

Sistema envolvido: Fluido do sistema de freio.

Razões técnicas: A Harley-Davidson do Brasil identificou que, quando o fluido de freio DOT 4 não é substituído após longo período de uso, o excesso de umidade do ar absorvida formará partículas que, em alguns casos, poderá ocasionar a formação de depósitos nos componentes do sistema de freio, podendo impactar a unidade de controle hidráulico do ABS e ocasionar seu eventual travamento.

Risco: A não conformidade acima indicada poderá ocasionar a perda das funções de frenagem em situações pontuais e extremas. Desta forma, ainda que o condutor acione a alavanca e/ou pedal de freio da motocicleta, o sistema perderá as funções regulares do freio, situação que poderá levar à queda do motociclista, com eventuais danos físicos e materiais, inclusive a terceiros.

Solução: Será realizada a limpeza total do sistema das motocicletas envolvidas no recall, e o fluido de freio será substituído por outro de nova especificação. O reparo será gratuito e terá duração aproximada de 1h30. Recomendamos o agendamento prévio.

Informações adicionais: Dirija-se a uma concessionária Harley-Davidson ou acesse a página www.harley-davidson.com.br ou ligue para 0800-724-1188.

Esta iniciativa visa a máxima satisfação dos clientes, garantindo a qualidade, a segurança e a confiabilidade de nossos produtos.



Respeite os limites de velocidade.





DOCUMENTO 05

São Paulo Av. Pedrosa de Moraes, 1201 - 05419-001 | T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700
Campinas Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º andar - 13091-611 | T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302
Rio de Janeiro Praia do Flamengo, 200 - 15º andar - 22210-901 | T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822
Brasília Ed. General Alencastro SEPS EQ, 702/902 - 4º andar Bloco B Asa Sul | T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

www.demarest.com.br

DA #9776479 v2



Planejamento de Mídia





Objetivo: Divulgação de comunicado (RECALL) na mídia de maneira que preserve a imagem da marca junto aos seus consumidores.

Mercados: Nacional

Target: AB HH 35-50 anos.

Meios: *TV Aberta, Rádio e Jornal.*

Objetivo: Atingir o maior número de proprietários das motocicletas HD.

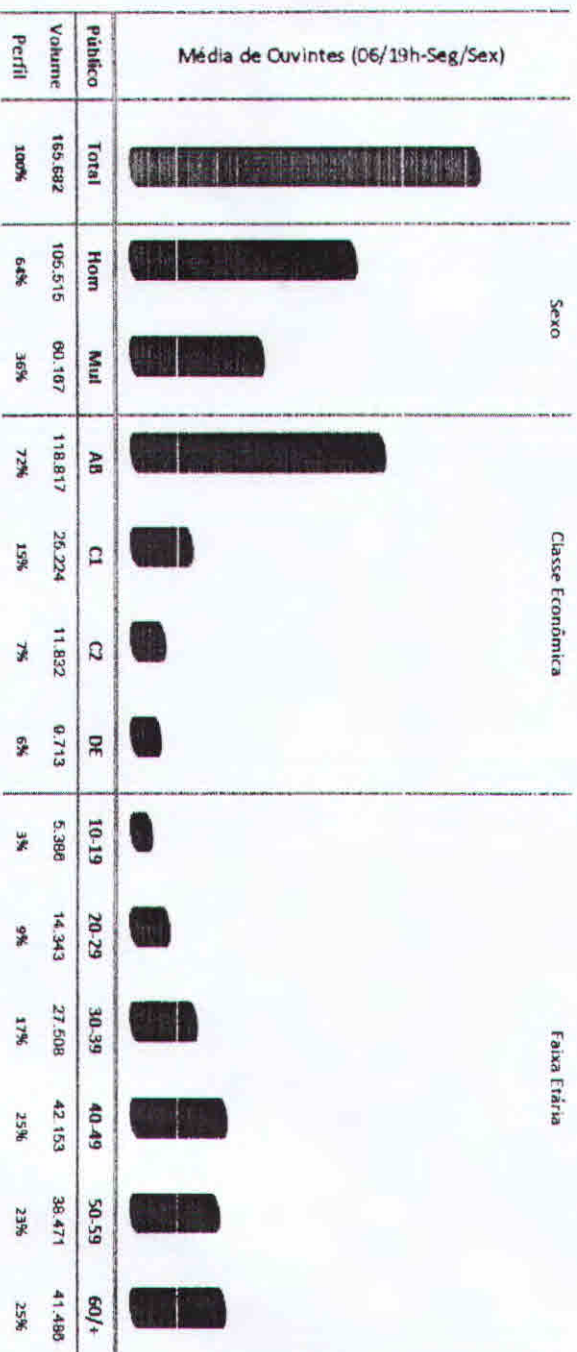
Período: a definir





A rede de jornalismo líder de audiência, com 29 emissoras em território nacional.
 Veiculação: Jornal da CBN 1ª Edição das 6h00 às 9h.
 Formato: Spot 45"

Audiência e Perfil dos Ouvintes:



Audiência - Fonte: Easy Media - IBOPE - Recall - SET-NOV/10 (RJ/SP/RN/BSB/GO/CUR/REC)



100% VANTAGEM



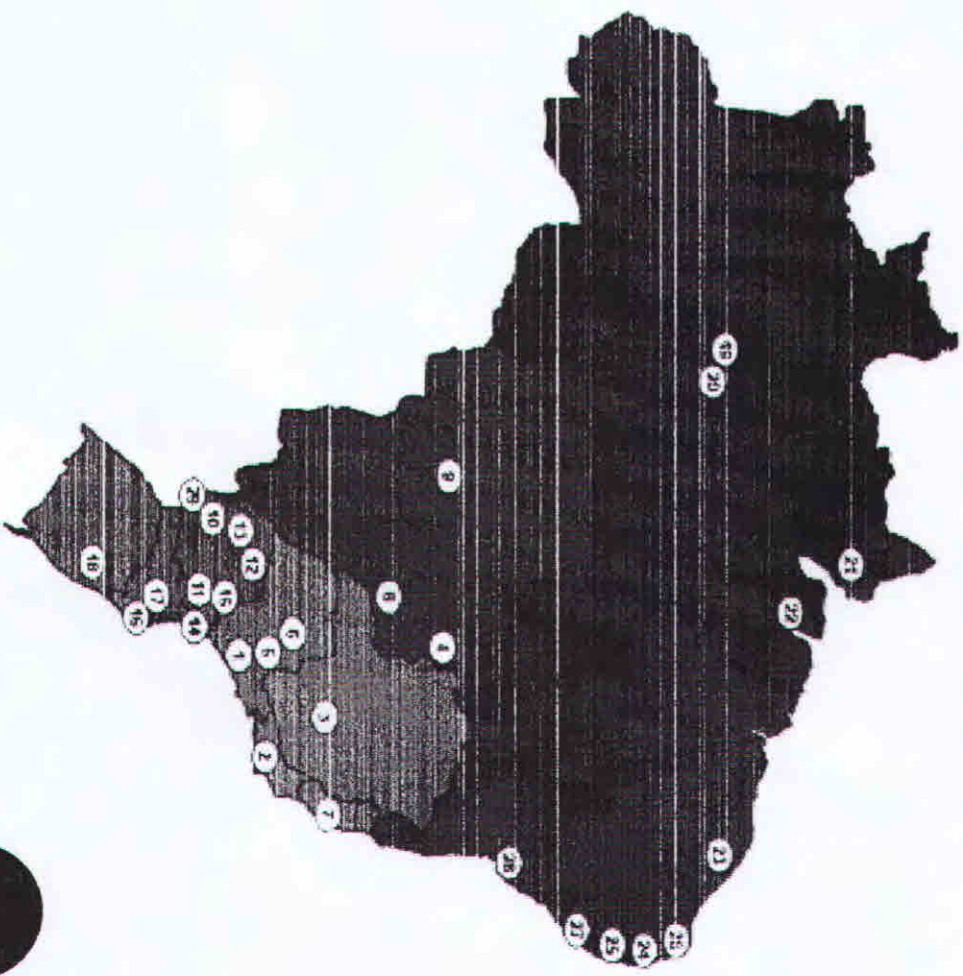
ABRANGÊNCIA DA REDE

CBN

A RÁDIO QUE TOCA NOTÍCIA

Atividade até 20/03/2010

1	CBN São Paulo	SP	720 AM / 90.5 FM
2	CBN Rio de Janeiro	RJ	260 AM / 92.5 FM
3	CBN São Francisco	SC	105.1 FM
4	CBN Brasília	DF	97.3 FM
5	CBN Campinas	SP	99.1 FM
6	CBN Nova Serrana	SP	610 AM
7	CBN Vitória	ES	92.5 FM
8	CBN Goiânia	GO	97.1 FM
9	CBN Curitiba	PR	90.1 FM
10	CBN Salvador	BA	100.7 FM
11	CBN Curitiba	PR	90.1 FM
12	CBN Londrina	PR	820 AM / 92.5 FM
13	CBN Maringá	PR	95.5 FM
14	CBN Foz de Iguaçu	PR	15.70 AM
15	CBN Porto Alegre	RS	1300 AM
16	CBN Montepio	SC	740 AM
17	CBN Blumenau	SC	100 AM
18	CBN Porto Alegre	RS	1300 AM
19	CBN Vitoria	ES	91.5 FM
20	CBN Itaboraí	AM	720 AM
21	CBN Macapá	AP	670 AM
22	CBN Belém	PA	90.5 FM
23	CBN Fortaleza	CE	1100 AM
24	CBN João Pessoa	PB	1230 AM
25	CBN Recife	PE	90.3 FM
26	CBN Natal	RN	1100 AM
27	CBN Manaus	AM	104.5 FM
28	CBN Salvador	BA	100.7 FM
29	CBN Foz de Iguaçu	PR	1320 AM



O maior veículo de imprensa do Brasil



São Paulo/SP



FOLHA DE S. PAULO

O jornal com o maior número de leitores com circulação nacional, com foco no Estado de São Paulo.

Formato do Anúncio: ¼ de Página

Leitores Nacionais: 2.373.000

Tiragem DU: 294.937

Dos 2.373.000 leitores da Folha de S. Paulo - Nacional:

Classe Econômica



Sexo



Faixa Etária





O GLOBO

O Globo é o jornal preferido entre os formadores de opinião do Estado do Rio de Janeiro. Um público sensivelmente exigente e qualificado.

Formato do Anúncio: 1/4 de Página

Leitores : 1.505.000

Tiragem DU: 256.937

Perfil dos Leitores

CLASSE SOCIAL



FAIXA ETÁRIA



SEXO



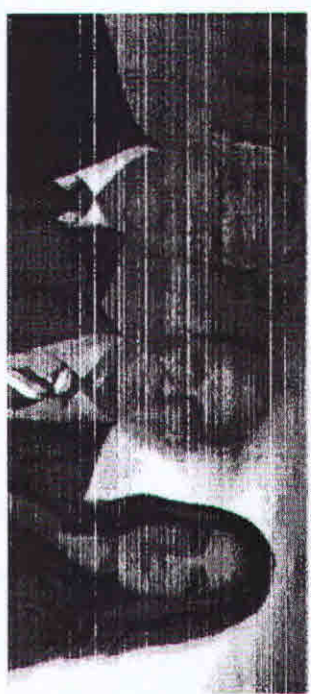
Salve o Brasil



Jornal da Band

Segunda a Sábado às 19h15

Apresentado pelo consagrado Ricardo Boechat, o Jornal da Band é a principal expressão do jornalismo moderno, imparcial e de alta credibilidade da Rede Bandeirantes. O Jornal da Band também conta com os comentários e análises de Joelmir Beting sobre o cenário econômico no Brasil e no mundo.



Formato: Filme 45"
Impactos*:
2.638.241

Programação	Dia	Horário	Sexo		Faixa Etária					Classe Social			
			HH	MM	4-11	12-17	18-24	25-49	50+	AB	C	DE	
Jornal da Band	seg/sáb	19:15/20:10	49	51	5	5	5	31	54	40	46	14	



Plano de Mídia - Cronograma



MEO	MERC	VEÍCULO	DESCRIPTIVO	PEÇA	FORMATO	ANO: 2018					INS
						FEVEREIRO					
						13	14	15	16		
						T	Q	Q	S		
TV	NAC	BAND	JORNAL DA BAND - 19h15	Cham HD	Filme 45"						1
JORNAL	SP / NAC	FOLHA DE SÃO PAULO	1º CADERNO	Cham HD	1/4 PÁGINA PB						1
	RJ	O GLOBO	1º CADERNO	Cham HD	1/4 PÁGINA PB						1
RJ	NET	CBN	Jornal da CBN - 1ª Edição	Cham HD	SPOT 45"						1



Plano de Mídia - 30s e 45s e 1min - 2017



MÉIO	MERC	VEÍCULO	FORMATO	INS	CUSTOS			CUSTO TT. NEG. R\$
					UNITÁRIO TABELA R\$	DESC TAB %	UNITÁRIO NEG. R\$	
TV	NAC	BAND	Filme 45"	1	1.022.610,00	50,00	511.305,00	R\$ 511.305,00
JORNAL	SP / NAC	FOLHA DE SÃO PAULO	1/4 PÁGINA PB	1	103.818,00	30,00	72.672,60	R\$ 72.672,60
	RJ	O GLOBO	1/4 PÁGINA PB	1	136.656,00	30,00	95.659,20	R\$ 95.659,20
RD	NET	CBN	SPOT 45"	1	98.487,00	40,00	59.092,20	R\$ 59.092,20
R\$ 738.729,00								





• Criação de anúncio.....	R\$ 9.500,00 (unit)
• Produção	
- Produção e finalização de Vídeo Comercial.....	R\$ 17.820,00 (unit)
- Produção e finalização de Spot para rádio.....	R\$ 6.682,50 (unit)
- Cópia em fita Beta – Análoga para veiculação.....	R\$ 1.485,00 (unit)
- Taxa Ancine.....	R\$ 3.200,00 (unit)
- Geração de arquivos MP3 para veiculação das versões para a mídia Rádio.....	R\$ 742,50 (unit)
• Envio 1ª remessa das cartas (por campanha).....	R\$ 32.491,17*
• Envio 2ª remessa das cartas (por campanha).....	R\$ 29.633,67*

* Este valor poderá sofrer alterações dependendo do número de motocicletas envolvidas e dos locais de envio (neste caso, 2.629 unidades).





• Plano de mídia.....	R\$ 738.729,00
• Produção/Criação.....	R\$ 39.430,00
• Envio 1ª remessa das cartas (por campanha).....	R\$ 32.491,17
• Envio 2ª remessa das cartas (por campanha).....	R\$ 29.633,67
Total.....	R\$ 840.283,84 *

* Em caso de refação dos anúncios de rádio e TV após a aprovação dos textos, novo custo de produção será cobrado.





Custos negociados para aprovação e veiculação até fevereiro de 2018.
Após este período, poderá ocorrer alteração nos valores.

Cancelamentos de mídia serão aceitos de acordo com os prazos mínimos exigidos de cada veículos, sob risco de cobrança de parte do valor autorizado no cancelamento fora destes prazos.

Prazo de Pagamento:

TV e Rádio: 15 dias fora o mês de veiculação.

Jornal: 15 dias fora a quinquena de veiculação.

Será apresentada NF + Comprovante de Publicação.

