



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Estrada Velha de Itú, 1045 - Jardim Alvorada, Jandira - SP, CEP. 06616-820

**À COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON DE MARACANAÚ**

Nº de Atendimento: 2501056400100031302

YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA., pessoa jurídica de direito privado, com sede na Estrada Velha de Itú, 1045 - Jardim Alvorada, Jandira - SP, CEP. 06616-820, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.934.252/0001-45, na forma de seu contrato social, por seu advogado abaixo-assinado, nos autos da *Reclamação* registrada por **GABRIEL COSTA MOURA**, vem, à presença de Vossa Senhoria, apresentar **RESPOSTA ADMINISTRATIVA** nos seguintes termos:

RECLAMAÇÃO:

Em síntese, o Consumidor alega que sua motocicleta apresentou desgaste na embreagem. Informa que procurou a assistência técnica autorizada, sendo informado que o reparo não seria realizado em garantia, pois não foi identificado vício de fabricação do componente.

Assim, comparece perante este r. órgão requerendo esclarecimentos quanto ao narrado, bem como o reparo do produto.

ESCLARECIMENTOS:

Primeiramente, cumpre ressaltar que não houve qualquer negativa de atendimento por parte da fabricante, sendo que o diagnóstico se deu após a completa análise da motocicleta, com a devida vistoria do produto, seguida da elaboração de Ordem de Serviço e entrega ao consumidor com a devida explicação, conforme será elucidado abaixo.



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Estrada Velha de Itu, 1045 - Jardim Alvorada, Jandira - SP, CEP. 06616-820

De fato, o Consumidor é proprietário de uma motocicleta da marca YAMAHA, modelo: XTZ 250 LANDER, adquirida em 13/08/2024 junto à concessionária Crasa Motos.



Imagem ilustrativa.

Desde já, cumpre destacar que quando da aquisição da motocicleta, fora realizada pela concessionária a revisão de entrega do veículo, de forma que o produto foi entregue **em perfeitas condições ao uso**:



Histórico Consolidado

Número Chassi: 9C6DG3320R0154926

Emitido em: 11/03/2025 13:14:18
Por: VALDEMAR RODRIGUES

Veículo							
Modelo	XTZ250 LANDER	Número Chassi	9C6DG3320R0154926	Placa	SBR8F33	Número Motor	G3C4E-179482
Ano Modelo	2024	Data Fabricação	25/07/2024	Data Empacotamento	25/08/2024	Limite de Garantia	13/08/2028
Modelo Comercial	B3G9	Modelo Garantia	DG332	Código Cor - Cor	AZ - AZUL	Tipo de Uso	PADRÃO
Transmissão		Garantia Expirada		Motivo		Tipo de Produto	MOTOCICLETA
Histórico do Veículo							
Concessionária	Processo	Data do Processo	OS/SEQ	KM/Hora	Status	Data Status	Proprietário
CCY000689	REVISÃO - ENTREGA	13/08/2024		0	PERIÓDICA	13/08/2024 10:23:05	GABRIEL ****
CCY000689	VENDA	13/08/2024		0	APROVADO	13/08/2024 10:22:30	GABRIEL ****



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Estrada Velha de Itu, 1045 - Jardim Alvorada, Jandira - SP, CEP. 06416-020

No mais, importante deixar claro a motocicleta em questão passou pelas revisões de 1.000 e 5.000, em 04/09/2024 e 07/11/2024, respectivamente, sem qualquer reclamação por parte do consumidor ou reparos pela concessionária, **DEMONSTRANDO QUE O PRODUTO FOI ENTREGUE SEM QUALQUER VÍCIO:**



YAMAHA

Revs your Heart

Histórico Consolidado

Número Chassi: 9C6DG3320R0154926

Emitido em: 11/03/2025 13:14:18

Por: VALDEMAR RODRIGUES

Veículo

Modelo	XTZ250 LANDER	Número Chassi	9C6DG3320R0154926	Placa	SBR8F33	Número Motor	G3C4E-179462
Ano Modelo	2024	Data Fabricação	25/07/2024	Data Emplacamento	26/08/2024	Limite de Garantia	13/08/2028
Modelo Comercial	B3G9	Modelo Garantia	DG332	Código Cor - Cor	AZ - AZUL	Tipo de Uso	PADRÃO
Transmissão		Garantia Expirada		Motivo		Tipo de Produto	MOTOCICLETA

Histórico do Veículo

Concessionária	Processo	Data do Processo	OS/SEQ	KM/Hora	Status	Data Status	Proprietário
CCY000589	REVISÃO - ENTREGA	13/08/2024		0	PERIÓDICA	13/08/2024 10:23:05	GABRIEL *****
CCY000589	VENDA	13/08/2024		0	APROVADO	13/08/2024 10:22:30	GABRIEL *****
710589	REVISÃO - 1000 km ou 6 meses	04/09/2024		1023	FINALIZADO	10/09/2024 02:31:23	GABRIEL *****
710589	REVISÃO - 5000 km ou 12 meses	07/11/2024		5427	FINALIZADO	09/11/2024 02:31:29	GABRIEL *****

Pois bem. Após a realização de tais revisões, mais especificamente no dia 07/12/2024, o Reclamante compareceu a concessionária com alegação de que a motocicleta estava "sem força", sendo aberta a Ordem de Serviço 5497 para vistoria.

No momento da vistoria, o técnico da concessionária analisou a motocicleta sendo constatado o desgaste prematuro da embreagem do veículo, causado por mau uso da motocicleta, mais especificamente, identificada a sobrecarga e abusos do sistema de embreagem da motocicleta.

Ou seja, foi constatado que o mecanismo de acionamento da embreagem permaneceu na posição "semi-conectada" ou "parcialmente conectado", por mais tempo que o necessário para partir com a motocicleta da imobilidade ou para mudanças de marchas, o que faz com que a embreagem patine sistematicamente, resultando no desgaste prematuro e superaquecimento.

Resumidamente, o sintoma de embreagem patinando (potência do motor não transferida para as rodas em sua totalidade) não é causado por vício de fabricação.

A motocicleta 0 km foi entregue ao consumidor em perfeitas condições de uso e funcionamento. Também fora realizadas as duas primeiras revisões, com 1.000km e 5.000km e nenhuma anomalia foi constatada pelo técnico ou reportada

pelo consumidor, o que comprova que a motocicleta não possuía nenhuma anomalia no funcionamento da embreagem que pudesse causar ou contribuir com o desgaste.

Quando da análise, os discos de fricção da embreagem apresentavam desgaste pelo uso e as placas separadoras apresentavam alteração de coloração induzida termicamente o que indica que a embreagem foi submetida a condição severa, abuso, mau uso, o que resultou no desgaste prematuro dos componentes.

Além disso, restou constado que o conjunto foi submetido ocorreu devido à utilização do mecanismo de acionamento de embreagem na posição "semi-conectado".

"Alavanca parcialmente acionada – embreagem semi-conectada"

Nesta condição a embreagem conecta parcialmente o motor com a transmissão. O torque do motor é transferido parcialmente para a transmissão, existindo, portanto, diferença de rotação. Esta diferença de rotação é o que faz o acoplamento do motor com a transmissão seja progressivo.

A embreagem é normalmente utilizada nesta condição por curto intervalo de tempo (breve instante), até que as rotações do motor e da transmissão sejam equiparadas e ocorra o acoplamento total do motor com a transmissão.

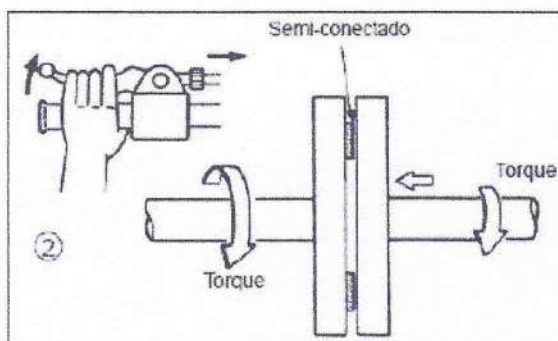


Imagem ilustrativa

A diferença de rotação entre motor e transmissão provoca atrito entre discos de fricção e placas separadoras da embreagem. O atrito gera calor e desgaste dos discos da embreagem.

Quanto maior a carga (pressão exercida entre discos e separadores), a diferença de rotação e o tempo que a embreagem permanecer nesta condição anormal, maior será o calor gerado pelo atrito e o desgaste do conjunto da embreagem.

Em casos extremos, além do desgaste dos discos de fricção, o atrito poderá elevar a temperatura à um nível que causa alteração das propriedades do material das placas de pressão, que são construídas de uma liga de aço. O superaquecimento ficará evidente através da alteração da coloração induzida termicamente, ou seja, as placas de aço ficarão escurecidas, com tonalidade azulada, além do odor característico de queimado.

Como em qualquer veículo, a embreagem da motocicleta é um item de consumo e sofre desgaste pelo uso normal, sendo que a vida útil do conjunto dependerá da correta manutenção e principalmente, da forma de utilização.

A manutenção relacionada à embreagem é simples e consiste na lubrificação do cabo e ajuste da folga de acionamento de acordo com o especificado pela fabricante na literatura técnica do modelo e Manual do Proprietário."

Ou seja, é evidente a ausência de qualquer defeito de fabricação/montagem do produto, de modo que o sintoma decorreu de culpa exclusiva do consumidor que submeteu a embreagem a uma condição fora do estipulado no Manual do Proprietário.

Ainda neste passo, conforme Termo de Garantia da YAMAHA contido no Manual do Proprietário (pág. 12-3), a embreagem não é coberta pela garantia por se tratar de item de consumo e desgaste pelo uso e sua vida útil depende exclusivamente da forma de utilização/condução.



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Estrada Velha de Itu, 1045 - Jardim Alvorada, Jandira - SP, CEP. 06616-820

II - NÃO SÃO COBERTOS PELA GARANTIA:

1. Os defeitos que forem resultantes de desgaste natural de peças, prolongado desuso, utilização inadequada do veículo (ex.: para fins de competição), acidentes de qualquer natureza, e casos fortuitos de força maior.

(...)

5. As avarias decorrentes de:

- a) negligência ou má utilização do veículo;
- b) desrespeito às instruções contidas no Manual do Proprietário;
- c) sobrecarga do veículo, ainda que esporádica;
- d) infração às normas de trânsito e ambientais;
- e) inexperiência do condutor.

III - ITENS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA:

1. Por constituírem itens que sofrem desgaste natural ou de consumo normal, as peças e serviços descritos a seguir não estão cobertos pela garantia contratual, qualquer que seja o tempo e a quilometragem decorridos.

(...)

- h) Pneus, câmaras de ar, amortecedores, lonas, discos e pastilhas de freio, rolamentos, borrachas, embreagem, pinhão, coroa, corrente de transmissão, escovas do motor de partida, juntas, lâmpadas, fusíveis, fios, cabos, etc.;

Assim, diante da análise realizada no produto, juntamente com o disposto no manual do proprietário, fica constatado que não se trata de vício/defeito do produto ou do serviço prestado pela assistência técnica autorizada, de modo que o reparo não é coberto pela garantia contratual.

Veja, que o mau uso do produto no caso em questão é de fácil constatação, não havendo que se falar em realização do reparo em garantia, visto a caracterização da culpa exclusiva do consumidor.



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA, Estrada Velha de Itu, 1045 - Jardim Alvorada, Jandira - SP, CEP. 06616-820

Além do mais, por mero esclarecimento, é importante destacar que a embreagem de um veículo, seja motocicleta, automóvel, etc., não tem prazo definido de utilização, pois sua durabilidade depende do modo de condução do condutor. Ora, sendo o veículo conduzido conforme instrução (Manual do Proprietário) o produto terá uma sua funcionalidade muito maior.

Portanto, **inexiste vício de fabricação**, ficando comprovado o mau uso do produto, de modo que o reparo não pôde ser realizado em garantia pelo fato da embreagem ser um item que se **desgasta** conforme a **forma de utilização** do veículo, sendo que no caso em questão, o desgaste ocorreu por **mau uso** pelo usuário da motocicleta, razão pela qual o atendimento **não foi realizado em garantia**, conforme Termo de Garantia contido no Manual do Proprietário.

Neste ponto, importante ressaltar que, conforme dispõe o art. 12, §3º, III do Código de Defesa do Consumidor o fabricante, só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, se enquadrando perfeitamente ao caso dos autos:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

(...)

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

(...)

*III - **a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.***

Por tanto, comprovada a inexistência de qualquer vício de fabricação no produto, resta evidente a ausência da responsabilidade das rés na realização do reparo em garantia, visto que o próprio Reclamante quem deu causa ao referido sintoma.

Ou seja, obviamente que neste caso não há qualquer direito que ampare a pretensão do consumidor (substituição do produto), visto que não se trata de vício de fabricação.



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Estrada Velha de Itu, 1045 - Jardim Alvorada, Jandira - SP, CEP. 06476-820

A Reclamada é empresa idônea, de renome nos mercados nacional e internacional, sempre prezou fundamentalmente pela qualidade de seus produtos, atuando com extremo rigor em todas as etapas de fabricação, de maneira a exercer efetivo controle de qualidade. Não fosse assim, a empresa não teria as certificações nacionais e internacionais de qualidade.

Portanto, ao contrário do que entende o Reclamante, a motocicleta foi devidamente analisada e constada a inexistência de qualquer vício/defeito de fabricação, de modo que a reclamação se mostra INSUBSISTENTE.

Como podemos verificar os atendimentos realizados ao Reclamante ocorreram de modo eficiente e em total conformidade com a legislação vigente, sendo que se houver dúvida quanto a esse fato, esta deverá ser sanada por perícia técnica judicial. Todavia, caso exista alguma dúvida, a prova pericial, que não admitida neste procedimento, poderá demonstrar com a facilidade a inexistência de qualquer vício de fabricação no produto.

Por oportuno, esta reclamada coloca-se à disposição da deste órgão, bem como do Reclamante para dirimir qualquer dúvida quanto ao procedimento de uso da motocicleta, às condições de funcionamento do produto, bem como para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Diante do exposto, apresentadas as informações supra, de modo a atender a notificação recebida, vem requerer a este órgão público o arquivamento da presente **RECLAMAÇÃO**.

Termos em que,
pede deferimento.

Maracanaú, 11 de março de 2025.

Rodrigo Cavalcanti Fernandes
OAB-PE 21.162

Documento assinado digitalmente
gov.br RODRIGO CAVALCANTI FERNANDES
Data: 11/03/2025 15:59:30-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Ingrid Pedrosa Carneiro
CPF nº 024.861.243-30
Preposta