

**À DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR - PROCON/GO**

PROCON PROTOCOLO-03-Set-2018-06530-000166-2/2

Ref. Processo de Chamamento nº 08000.025951/2018-31

TRIUMPH - FABRICAÇÃO DE MOTOCICLETAS DE
MANAUS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, qualificada nos autos do processo em epígrafe, por sua advogada que esta subscreve (aribeiro@metadv.com.br), vem, respeitosamente, perante Vs. Sas., apresentar as informações e os documentos, anexos, comprobatórios da campanha de chamamento promovida perante o DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em cumprimento à Portaria Conjunta nº 69/2010, à Portaria do Ministério da Justiça nº 487/2012 e à Lei 8.078/1990.

Requer, outrossim, a juntada do CD e da cópia da página do jornal, para comprovar a veiculação do aviso de risco ao consumidor no rádio, na televisão e na mídia impressa.

Aproveito a oportunidade para reiterar os protestos da mais alta consideração, subscrevo e coloco-me ao inteiro dispor para os esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

São Paulo, 21 de agosto de 2018.



Adriana Ribeiro Valle
OAB/SP - 153.358

MOUTINHO E TRANCHESI
ADVOGADOS

José Paulo Moutinho Filho
João Tranchesi Jr.
Sebastião de Araújo Costa Jr.
Roberta Bourgogne de Almeida
Tânia Maria Fischer
Fabiana de Oliveira Santos
Eloísa Akemi Komessu
Adriana Ribeiro Valle
Rízia Santos de Paula
Maria Graziela E. C. M. Fernandes
Caio César Oliveira Petrucci
Vanessa Ferreira Cavaliere

**AO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC -
DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON**

Ref. Campanha de Chamamento: "Recall"

TRIUMPH - FABRICAÇÃO DE MOTOCICLETAS DE MANAUS LTDA.
("TRIUMPH"), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 14.808.074/0001-63, com escritório na Avenida das Nações Unidas, nº 14.171, Vila Gertrudes, Torre B, São Paulo/SP, CEP: 04794-000, www.triumphmotorcycles.com.br, telefone: (11) 3010-1015, fax (11) 3010-1011, por seus advogados que esta subscrevem (e-mails: jtranchesi@metadv.com.br; aribeiro@metadv.com.br) (docs. anexos), vem, respeitosamente, apresentar sua campanha de chamamento, "recall", conforme segue:

1. A empresa, acima qualificada, atua na atividade de importação, exportação e comércio de motocicletas, respectivas partes, componentes, acessórios e peças de reposição e, nos termos de seu contrato social anexo, é representada por seu administrador Sr. Waldyr Roma de Almeida Ferreira, portador da Cédula de

Av. Brig. Faria Lima, 1912, 12º andar – CEP 01451-907 – São Paulo/SP – Brasil
Telefone: +55 11 3093-2790
E-mail: contato@metadv.com.br
www.moutinhoetranchesi.com.br



Identidade RG nº 90.235.14-4 (IPF/RJ) e inscrito no CPF/MF sob o nº 028.796.947-95, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas, nº 14.171, Vila Gertrudes, Torre B, São Paulo/SP, CEP 04794-000 (procuração anexa);

2. As ações da empresa estão sempre pautadas no respeito a seus clientes e consumidores, razão pela qual se certificou da existência de defeito em algumas de suas motocicletas e neste ato o comunica, expressamente, a este DD. Órgão de Proteção ao Consumidor.

3. A empresa esclarece que distribui esta campanha de chamamento no menor prazo possível, considerando os seguintes aspectos:

- Da data de início das investigações e da ciência da periculosidade -

- a) Em 1º de novembro de 2017, o Departamento de Qualidade da fábrica "Triumph", na Inglaterra, com base nas solicitações de garantia, iniciou o processo de investigação interno, para avaliar a existência de defeito na caixa esquerda de interruptores das motocicletas Street Triple RS, objeto da presente ação, providenciando o retorno das peças à fábrica para avaliação.
- b) Durante os meses de dezembro/17 e fevereiro 2018 foram recepcionadas as solicitações de garantia e as peças que ensejaram o início da investigação do defeito.
- c) Em 27 de abril de 2018 foi detectado o defeito na vedação da caixa esquerda de interruptores, a respectiva causa, os riscos e a periculosidade, sendo que em 02 de maio iniciou-se a preparação do recall, para a emissão do Boletim de Serviços nº 557, para o lançamento da campanha de chamamento, por decisão do Comitê de Recall, na Inglaterra. O Boletim de Serviços em português foi emitido já no mês de junho/2018 (doc. anexo), **conforme abaixo transcrito em parte:**



"Aviso de ação de recall de segurança 557

Edição 1 - 06.2018

(...)

As subsidiárias e os distribuidores Triumph devem iniciar uma ação de recall de segurança nos respectivos países de acordo com a norma de recall nacional."

- d) paralelamente e adicionalmente às medidas acima, a empresa promoveu o treinamento de seus funcionários e determinou o treinamento dos funcionários das concessionárias, para a efetiva execução do recall; providenciou o levantamento do estoque de peças, realizou os pedidos das peças necessárias, em estrita observância dos trâmites de importação; aguardou o embarque de seus pedidos e respectivo desembaraço aduaneiro, a fim de assegurar que possuirá estoque suficiente para atendimento ao universo de consumidores atingidos.

4. Justamente visando abreviar o prazo de lançamento do recall no Brasil, a empresa providencia previamente a elaboração dos anúncios publicitários; prepara o plano de mídia e contrata os veículos de comunicação para divulgação da campanha de chamamento.

- Justificativa de prazo entre a detecção do defeito e a comunicação ao DPDC -

5. Assim e considerando que também a fábrica na Inglaterra passa a tomar providências administrativas e de produção de peças, após a emissão do Boletim de Serviços, resta plenamente justificável o prazo entre a detecção do defeito e o comunicado a este DD. Órgão.

-Sem exportações-

6. Cumpre informar que as peças com defeito foram importadas pela "Triumph Brasil", sendo a montagem de todas as motocicletas, objeto do presente processo de recall, realizada em território nacional. Em atendimento ao artigo 2º, inciso VI, da Portaria nº 487/2012 declara, ainda, que não comercializou/exportou as motocicletas acima indicadas e relacionadas nas planilhas anexas a outros países.



1- Do Produto - Objeto do "Recall"

7. Esta campanha de chamamento, objeto do Boletim de Serviços nº 557 de Jun/2018 (doc. anexo), refere-se às motocicletas, cujos modelos, respectivo defeito e demais informações correlatas seguem especificados na tabela adiante:

Boletim de Serviço - SB 557	Motocicleta	Ano Modelo	Chassi Inicial	Chassi Final	Data Inicial/Final de Fabricação	Total
Modelo	Street Triple RS	2017 2018	841619	863302	23/5/2017 - 13/11/2017	120
Defeito (caixa esq. de interruptores) 27/4/2018	Data de constatação: 27/4/2018 - falha na vedação de circuitos elétricos instalados na caixa esquerda de interruptores desta motocicleta; os quais se expostos à água, poderão danificar o componente. Como consequência, os interruptores de controle da seta e do farol podem não funcionar corretamente.					
Modo de Constatação do Defeito	O defeito constatado nas motocicletas foi apurado no desenvolvimento dos Programas de Controle de Qualidade executados, regularmente, pela Fábrica em seus produtos e componentes, bem como pelo acompanhamento das solicitações de garantia, e avaliação de falha (exame técnico), durante os meses de dezembro/17 e fevereiro 2018. Vide item 3, desta petição. O Boletim de Serviços nº 557 (Jun/18 - doc. anexo), apresenta todos os detalhes do defeito, inclusive através de desenhos, foto da peça e da descrição, passo a passo, dos procedimentos de reparo.					



Risco Consequências Periculosidade 27/4/2018	Caso as setas não funcionem, haverá dificuldade de terceiros perceberem sua intenção de mudar de direção. E se o farol não se ativar, sua visibilidade dianteira e a visibilidade de sua motocicleta por terceiros serão reduzidas. Em ambos os casos, há risco de acidente com possíveis danos físicos e materiais ao condutor, garupa e a terceiros.
Acidentes	<u>Não foram constatados acidentes até o momento.</u>
Providências já tomadas	<ul style="list-style-type: none"> a) elaboração de boletim de serviços; b) treinamento de pessoal, para a efetiva execução do recall; c) levantamento do estoque de peças; d) pedidos das peças necessárias; e) plano de mídia: elaboração dos anúncios publicitários; contratação dos veículos de comunicação; f) programou o agendamento imediato, para a execução gratuita dos serviços.
Distribuição Geográfica	Anexos I
Total por Estado	Anexo II

8. No tocante aos riscos à segurança dos consumidores, a empresa destaca que são remotos, mas por cautela e visando o cumprimento da legislação vigente serão tomadas as medidas necessárias a reparar o defeito apurado.

9. A fim de sanar o defeito apresentado, as concessionárias indicadas pela empresa, realizarão os respectivos serviços de maneira gratuita e rápida, com duração em torno de 30 (trinta) minutos, para adequação completa do produto afetado.

10. A empresa esclarece que fará o comunicado da campanha de chamamento ao DENATRAN e informará a este DPDC, posteriormente.

II - Do plano de atendimento ao consumidor

11. Os proprietários das motocicletas serão convocados para agendarem a realização dos serviços imediatamente, nas concessionárias localizadas nos endereços constantes do documento anexo.

12. Os serviços serão agendados, pelo SAC, para execução em torno de 05 (cinco) dias, contados da data de contato do consumidor, via telefone (0800 727 2025) e e-mail: sac.triumph@europ-assistance.com.br, de 2ª a 6ª feira (exceto feriados), no horário da 09hs às 18hs.

13. A convocação aos proprietários das motocicletas, para comparecerem às concessionárias, também será realizada pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente, que atuará adicionalmente de modo ativo, via telefone e na internet, conforme indicado na descrição do plano de mídia.

III - Do plano de mídia

14. A empresa realizará a campanha de chamamento, comunicando individualmente a cada um dos consumidores a respeito do defeito, através de aviso de risco. E será executado o plano de mídia anexo, que inclui a divulgação, via rádio, televisão e mídia impressa, do aviso de risco ao consumidor, nas seguintes datas e horários (doc. anexo):

a) Na Televisão [dias 16 e 17/07/18]:

Canal Bandeirantes: Café com Jornal- filme de 60" [sessenta segundos]. Horário: entre 7h30 e 9hs;

b) No Rádio [dias 16 e 17/07/18]:

i) Band News FM (SP, RJ), Belo Horizonte, Porto Alegre, Curitiba, Salvador, João Pessoa e Brasília):



- 2 (duas) inserções com locução de 60" [sessenta segundos] cada uma. Horário: entre 06hs. e 12hs.; e
- ii) Antena 1 (São José dos Campos):
2 inserções com locução de 60" [sessenta segundos] cada uma. Horário: entre 06hs. e 12hs.; e
- iii) CBN (Campinas, Ribeirão Preto, Florianópolis, Goiânia e Londrina):
10 inserções com locução de 60" [sessenta segundos] cada uma. Horário: entre 12hrs e 20hrs.
- c) Na Mídia Impressa Nacional: Jornal Valor Econômico [circulação no dia 16/7/2018]: 3col x 24.

15. As empresas que realizarão a divulgação da campanha e os respectivos espaços, para publicação/veiculação do aviso de risco ao consumidor, já foram contratados, razão pela qual requer seja deferida a veiculação nas datas acima indicadas.

16. Os consumidores de produtos desta empresa restringem-se aos motociclistas e, com base no perfil deste público, a empresa concluiu que também pode utilizar a internet, para que sua campanha seja divulgada de modo eficiente e assim o fará através de:

- a) Sites da empresa, nos quais estão cadastrados muitos proprietários das motocicletas "Triumph":
- i) www.triumphmotorcycles.com.br
- ii) facebook.com/triumphmotorcyclesbrasil
- iii) youtube.com.br/user/triumphmotorcycles.br
- iv) Instagram

17. Os custos da campanha serão de R\$ 96.839,24 (noventa e seis mil, oitocentos e trinta e nove reais e vinte e quatro centavos), conforme documentos anexos.



IV - Do Requerimento e Conclusão

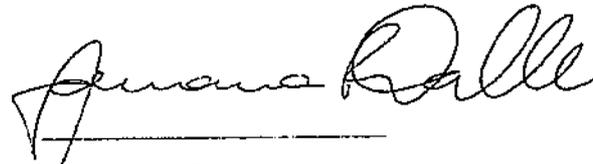
18. Diante do exposto, a empresa requer a aprovação da campanha de chamamento, conforme plano de mídia já contratado.

19. Outrossim, a empresa informa que manterá todos os esforços visando tomar as providências necessárias para o cumprimento da legislação vigente e a completa adequação de seus produtos.

20. Integra como anexo ao presente, ainda, uma cópia da marca Triumph (doc. anexo).

21. Por fim, aproveitamos a oportunidade para reiterar nossos protestos da mais alta consideração e subscrevemos ao inteiro dispor para os esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

São Paulo, 10 de julho de 2018



Adriana Ribeiro Valle

OAB/SP nº 153.358