

**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](http://www.triumphmotorcycles.com.br), telefone: (11) 3010-1015, fax (11) 3010-1011, (DOC. 01 – DOCUMENTO SOCIETÁRIO), por sua advogada que esta subscreve (e-mail: [ekomessu@tranches.com.br](mailto:ekomessu@tranches.com.br)) (DOC. 02 – PROCURAÇÃO) (DOC. 03 - SUBSTABELECIMENTO), vem, respeitosamente, apresentar sua campanha de chamamento, "recall", conforme segue:

#### **I – DO INÍCIO DO RECALL**

1. A TRIUMPH, 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, é representada por seus administradores Sr. WALDYR ROMA DE ALMEIDA FERREIRA, portador do RG nº 90.235.14-4 (IPF/RJ) e inscrito no CPF/MF sob o nº 028.796.947-95, Sr. LEANDRO CORREIA SANTOS DE OLIVEIRA, portador do RG nº 44.400.812-3 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 299.877.758-96, e DAVID MAGALHÃES DAHER BORGES, portador do RG nº 26.681.931-X e inscrito no CPF/MF sob o nº 271.514.448-26, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas, nº 14.171, Vila Gertrudes, Torre B, São Paulo/SP, CEP 04794-000.

2. As ações da TRIUMPH 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 TRIUMPH esclarece que distribui esta campanha de recall no menor prazo possível, considerando os seguintes aspectos:

**- data de início das investigações e da ciência da periculosidade –**

4. Em 01/11/2018, o Departamento de Garantia da TRIUMPH UK, na Inglaterra, observou, em atendimento em garantia de motocicletas Bonneville junto às concessionárias, o mal funcionamento de farol, setas indicadoras de direção e, em alguns casos, desligamento súbito do motor. Em razão destes atendimentos, a TRIUMPH UK solicitou a devoluções pelas concessionárias da peça responsável pelas falhas verificadas nestas motocicletas.

5. Entre 01/12/2018 a 30/01/2019, o Departamento de Qualidade da TRIUMPH UK conduziu uma investigação detalhada para verificação das falhas constatadas nos modelos de motocicleta Bonneville, incluindo a inspeção da peça responsável. O escopo da investigação foi ampliado para avaliar os modelos de motocicleta Street Twin, Street Scrambler e Street Cup.

6. Em 21/02/2019, o Departamento de Qualidade da TRIUMPH UK convocou o comitê de diretoria para apresentação dos resultados da investigação acima apontada. Baseado nos resultados da investigação apresentados ao comitê, foi decidida pela execução de uma campanha de recall.

7. No início do mês de março/2019, a TRIUMPH foi notificada pela TRIUMPH UK da decisão de realização do recall e, em seguida, a TRIUMPH iniciou os preparativos para sua realização no Brasil e emitiu o Boletim de Serviços nº 560 (DOC. 04 – BOLETIM DE SERVIÇOS Nº 560).

8. Não existem, até o momento, relatos de acidentes ou fatalidades relacionadas às falhas constatadas nas motocicletas avaliadas.

**- providências para a realização do recall -**

9. Paralelamente e adicionalmente às medidas acima, a TRIUMPH 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.

10. Justamente visando abreviar o prazo de lançamento do recall no Brasil, a TRIUMPH providencia previamente a elaboração dos anúncios publicitários (DOC. 05 – ANÚNCIO DE JORNAL) (DOC. 06 – TEXTO DO ANÚNCIO RÁDIO E TV); prepara o plano de mídia (DOC. 07 – PLANO DE MÍDIA) e contrata os veículos de comunicação para divulgação da campanha.

**- riscos ao consumidor -**

11. No tocante aos riscos à segurança dos consumidores, a TRIUMPH destaca que as motocicletas afetadas podem apresentar uma falha na iluminação do farol, no funcionamento de setas indicadoras e, em casos extremos, o motor pode apagar subitamente e, se em movimento, há risco de acidente grave e até fatal, envolvendo piloto, garupa e terceiros.

12. Embora não tenham sido constatados acidentes até o momento, por cautela e visando o cumprimento da legislação vigente serão tomadas as medidas necessárias a reparar o defeito apurado.

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

13. Assim e considerando que a TRIUMPH precisa tomar providências administrativas, de produção e importação de peças e treinamento de pessoal, dentro outros, quando da emissão do Boletim de Serviços, resta plenamente justificável o prazo entre a detecção do defeito e o comunicado a este DD. Órgão.

**II - OBJETO DO RECALL**

14. Esta campanha de recall, objeto do Boletim de Serviços nº 560 de Março/2019, refere-se às motocicletas, cujos modelos, respectivo defeito e demais informações correlatas seguem especificados na tabela adiante (DOC. 8 – FOTOS DAS MOTOCICLETAS):

Modelo	Descrição	Total	Chassi inicial	Fabricação	Chassi final	Fabricação
DA2	Bonneville T100 Black	178	97ND10GN0JM872325	2017	97ND10GNXKM915182	2018
DC	Street Scrambler	265	97ND44GN0HM812490	2017	97ND44GNXJM864621	2017
DP	Street Twin	635	97ND31GN0GM741632	2015	97ND31GNXHM811963	2017

DP2	Street Twin	150	97ND31GN0JM847649	2017	97ND31GNXKM912136	2018
DU	Bonneville T120	287	97ND40HLOGM761402	2016	97ND40HLXJM866438	2017
DUY	Bonneville T120 Black	416	97ND40HLOHM773289	2016	97ND40HLXKM922332	2018
DZ	Street Cup	132	97ND50GN0HM796586	2016	97ND50GNXHM815905	2017
		<b>2063</b>				
	<b>Defeito -</b> Data de constatação 27/4/2018	<p>O suporte de roteamento do chicote principal, localizado atrás do canote no lado esquerdo do quadro principal, é utilizado para posicionar o cabo de embreagem e o chicote principal das motocicletas afetadas.</p> <p>Em sua condição original, o cabo da embreagem pode entrar em contato com o chicote elétrico principal, podendo danificar a fiação dentro do chicote elétrico principal e levar a uma perda de energia elétrica em vários circuitos elétricos da motocicleta.</p> <p>Se essa condição ocorrer e permanecer sem reparo, ela pode levar a uma perda de energia elétrica em inúmeros circuitos elétricos, tais como sistema de iluminação (farol, setas), bem como causar um desligamento súbito do motor e a motocicleta pode perder potência subitamente e sem aviso.</p>				
	<b>Modo de</b> <b>Constatação do</b> <b>Defeito – Apuração</b> <b>e ciência da</b> <b>Triumph no Brasil</b> (01/12/2018 a 21/02/2019)	<p>O defeito constatado nas motocicletas foi apurado pelo Departamento de Garantia da TRIUMPH UK, quando do atendimento das motocicletas em garantia. O Departamento de Garantia acionou o Departamento de Qualidade da TRIUMPH UK, que promoveu vasta investigação e apresentou os resultados para seu comitê de diretoria, definindo-se pela realização do recall.</p> <p>O TRIUMPH, no Brasil, tomou ciência do fato no início de março de 2019, emitiu o Boletim de Serviços nº 560 e iniciou as providências para a realização do recall.</p> <p>O Boletim de Serviços nº 560 apresenta todos os detalhes do defeito, inclusive através de desenhos, foto da peça e da descrição, passo a passo, dos procedimentos de reparo (DOC. 9 – FOTOS DAS PEÇAS).</p>				

<b>Risco Consequências Periculosidade</b>	Como consequências, temos uma possível falha na iluminação do farol, no funcionamento de setas indicadoras e até a perda de potência do motor abrupta (sem aviso), podendo aumentar o risco de acidentes.
<b>Acidentes</b>	<u>Não foram constatados acidentes até o momento.</u>
<b>Providências já tomadas</b>	a) elaboração de Boletim de Serviços nº 560; b) treinamento de pessoal, para a efetiva execução do recall; c) levantamento do estoque de peças; d) realização dos pedidos das peças necessárias; e) elaboração do plano de mídia, elaboração dos anúncios publicitários e contratação dos veículos de comunicação; e f) programação junto às concessionárias do agendamento imediato, para a execução gratuita dos serviços.
<b>Distribuição Geográfica</b>	As motocicletas objeto do recall estão apontados no anexo ao presente (DOC. 10 – DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA).
<b>Total por Estado</b>	No total, são 2063 motocicletas objeto do recall.

## II - DO PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

15. A fim de sanar o defeito apresentado nas motocicletas supra mencionadas, as concessionárias da TRIUMPH realizarão os serviços de reparo de maneira gratuita e imediata, **com duração em torno de 45 (quarenta e cinco) minutos**, para adequação completa da motocicleta apresentada.

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

17. Os serviços serão agendados com antecedência de 05 (cinco) dias, aproximadamente. O agendamento poderá ser feito pelo SAC, via telefone (0800 727 2025) e e-mail: [sac.triumph@europ-assistance.com.br](mailto:sac.triumph@europ-assistance.com.br), de 2ª a 6ª feira (exceto feriados), no horário da 09hs às 18hs.

18. A convocação dos 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

19. A TRIUMPH realizará a campanha de recall, comunicando individualmente cada um dos consumidores a respeito do defeito, através de aviso de risco. Além disto, será executado o plano de mídia, que inclui a divulgação, via rádio, televisão e mídia impressa, do aviso de risco ao consumidor, nas seguintes **datas e horários**:

- a) Na Televisão **[dias 01 e 02/04/19]**:  
Canal Bandeirantes, programa Café com Jornal:  
2 (duas) inserções de filme com 120" [cento e vinte segundos]. Horário: entre 7h30 e 9hs;
  
- b) No Rádio **[dias 01 e 02/04/19]**:
  - i) Band News FM (SP, RJ, Belo Horizonte, Porto Alegre, Curitiba, Vitória, João Pessoa e Brasília):  
16 (dezesesseis) inserções com locução de 120" [cento e vinte segundos] cada uma. Horário: entre 06hs e 18hs;
  - ii) Antena 1 (São José dos Campos):  
2 (duas) inserções com locução de 120" [cento e vinte segundos] cada uma. Horário: entre 06hs e 12hs; e
  - iii) CBN (Campinas, Ribeirão Preto, Florianópolis, Goiânia e Londrina):  
10 (dez) inserções com locução de 120" [cento e vinte segundos] cada uma. Horário: entre 12hrs e 18hrs.
  
- c) Na Mídia Impressa Nacional **[circulação no dia 01/04/2019]**:  
Jornal Valor Econômico:  
1 inserção de anúncio, formato 3col x 24.

20. 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.

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

Sites da TRIUMPH, nos quais estão cadastrados muitos proprietários das motocicletas "Triumph":

- i) [www.triumphmotorcycles.com.br](http://www.triumphmotorcycles.com.br)
- ii) [facebook.com/triumphmotorcyclesbrasil](https://facebook.com/triumphmotorcyclesbrasil)
- iii) [youtube.com.br/user/triumphmotorcycles.br](https://youtube.com.br/user/triumphmotorcycles.br)

iv) **Instagram**

22. Os custos da campanha serão de R\$ **R\$ 140.172,16** (cento e quarenta mil, cento e setenta e dois reais e dezesseis centavos), conforme documentos anexos, além da comissão da agência, no valor de **R\$ 19.904,14** (dezenove mil, novecentos e quatro reais e quatorze centavos).

**IV - COMUNICAÇÃO AOS DEMAIS ÓRGÃOS**

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

**V - AUSÊNCIA DE EXPORTAÇÕES**

24. Cumpre informar que as **peças com defeito foram importadas pela TRIUMPH**, sendo a montagem de todas as motocicletas, objeto do presente processo de recall, realizada em território nacional, e, 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.**

**VI – REQUERIMENTO E CONCLUSÃO**

25. Diante do exposto, a TRIUMPH requer a aprovação da campanha de recall, conforme plano de mídia já contratado.

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

27. Integra como anexo ao presente, ainda, uma cópia da marca Triumph (DOC. 12 - MARCA).

28. 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.

Nestes termos, pede deferimento.

São Paulo, 29 de março de 2019



---

Eloisa Akemi Komessu  
OAB/SP nº 204.782