

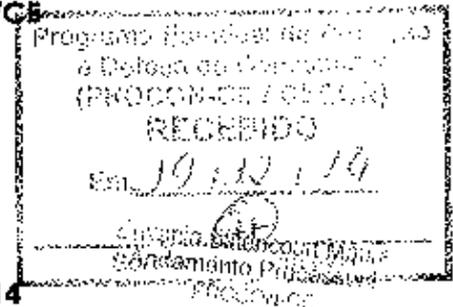


DTC TRADING EIRELI

Rua Ricardo Cavatton, 166 - Lapa - São Paulo - SP - Cep.: 05038-110
Tel: (11) 3612-6111 Fax (11) 3612-6115 • dctof toys.com.br

São Paulo, 15 de dezembro de 2014.

Ao
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/CE
Rua Barão de Aratanha nº 100 - Centro
Fortaleza - CE
CEP 60050-070



Ref.: CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO Nº 08012.004842/2014-17
ESCLARECIMENTOS E 1º RELATÓRIO BIMESTRAL - DEZEMBRO 2014

Prezados senhores,

A **DTC Trading Eireli**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 05.448.850/0001-70, com endereço na Rua Ricardo Cavatton, nº 166, no Bairro da Lapa, na Cidade de São Paulo - SP, CEP 05038-110 (*doc.01*), protocolizou em 29 de outubro de 2014 junto a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, do Ministério da Justiça o Chamamento Voluntário em epígrafe e, em cumprimento ao inciso I, do artigo 7º da Portaria nº 487 de 15 de março de 2012, vem apresentar as informações pertinentes:

1 - Identificação do fornecedor do produto:

a) Razão Social: DTC Trading Eireli.

b) Nome Fantasia: DTC.

c) Atividade Econômica Principal e Secundária: Comércio atacadista de aparelhos eletrônicos de uso pessoal e doméstico, chocolates, balas, bombons e semelhantes, máquinas para entretenimento e aparelhos de uso pessoal e domésticos.

d) CNPJ/MF: 05.448.850/0001-70

e) Endereço: Rua Ricardo Cavatton, 166, Lapa, São Paulo - SP - CEP 05038-110.

f) Telefone: (011) 3612-6111



DTC TRADING EIRELI

Rua Ricardo Cavallon, 166 - Lapa - São Paulo - SP - Cep.: 05038-110
Tel: (11) 3612-6111 Fax (11) 3612-6115 - dtctoys.com.br

Fax: (011) 3612-6115

E-mail: recolhimento@dtctoys.com.br

g) Administrador: - Roberto Douer, brasileiro, empresário, casado, portador do RG nº 8.955.769-4, SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob nº 212.888.078-56, com endereço na Rua Irlanda, nº 34, no Jardim Europa, na Cidade de São Paulo - SP, CEP 01450-050.

II - Descrição Pormenorizada do produto:

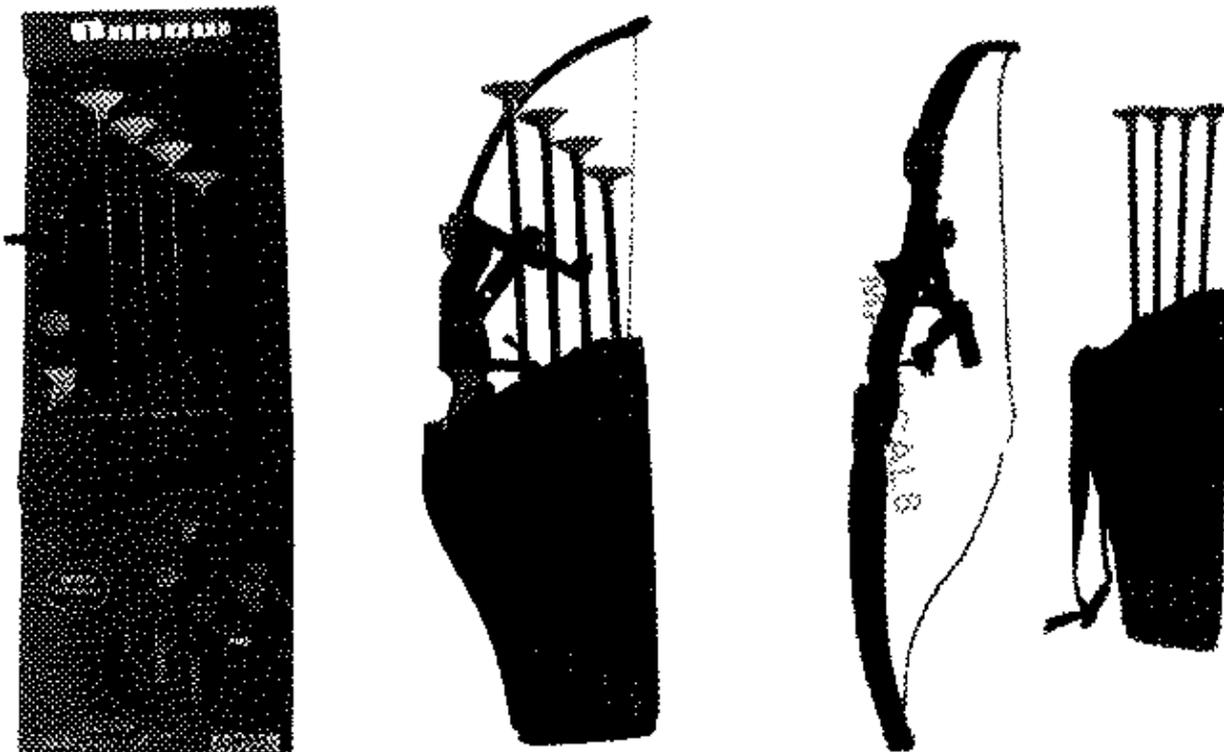
a) Marca: Arqueiro X

b) Modelo: Ref.: 2255.

c) Quantidade: 36.021 unidades.

d) Data Inicial e final de importação: Novembro de 2010 a março de 2014.

e) Imagem do Produto:





III - Descrição pormenorizada do defeito:

Em 04 de agosto de 2014 a DTC recebeu questionário do INMETRO com perguntas a respeito do brinquedo "Arqueiro X", informando que a potência do laser, utilizado na mira, poderia estar acima de valores considerados aceitáveis, e por essa razão teria causado um acidente de consumo (**doc.02**).

Em 17 de setembro de 2014, o Inmetro solicitou que a DTC enviasse uma amostra para ensaios no Inmetro.

Em 22 de setembro de 2014, a DTC enviou a amostra conforme solicitado.

Em 1º de outubro de 2014, a DTC preocupada com o acidente de consumo ocorrido, agendou reunião com o Inmetro para obter mais detalhes sobre o caso (**doc.03**).

Em reunião realizada em 13 de outubro de 2014, ficou ajustado entre o INMETRO e a DTC que a empresa realizaria Chamamento Voluntário para retirada do brinquedo 'Arqueiro X' do mercado e informaria aos consumidores sobre a necessidade de devolução imediata dos produtos já adquiridos (**doc.04**).

Nesta direção, a DTC ainda aguarda o envio, pelo INMETRO, do Relatório de Ensaio para entender e pormenorizar melhor a falha. Contudo, apresentamos Relatório de Ensaio realizado pela SGS (**doc.05**) no qual a mira laser está dentro de limite inofensivo.

Registre-se que em nenhum momento a DTC feriu qualquer regulamento, vez que a Portaria INMETRO 439 de 10 de outubro de 2014 (**doc.06**), que regulamenta a potência de laser em brinquedos, foi publicada em 13 de outubro de 2014 (**doc.07**), enquanto as importações ocorreram entre novembro de 2010 a março de 2014 (bem antes da data de vigência da portaria)



IV - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações:

Embora a DTC até o momento não tenha recebido o Relatório de Ensaio realizado pelo INMETRO, as informações transmitidas registram que o laser instalado da mira do arco quando apontado aos olhos pode acarretar algum tipo de lesão.

O Consumidor relatou o acidente como "**perfuração do cristalino dos olhos**", contudo, mesmo na potência informada pelo INMETRO, o laser jamais teria capacidade de perfurar o cristalino.

A implicação recai, como se sabe, no fato de que lesão nos olhos provocada por laser é, em princípio, irreversível ou necessita de tratamento urgente, tratamento este que a DTC ofereceu prontamente ao consumidor que, ao contrário do esperado, se recusou a ser encaminhado a um especialista de renome. Ou seja, além de optar em permanecer com o problema, o consumidor optou em manter o brinquedo *(doc.08 e 09)*.

V - Quantidade de produtos sujeitos ao defeito e número de consumidores atingidos:

Neste tópico, por não haver identificação de lotes quando das importações do brinquedo, a DTC **optou em recolher todas as unidades comercializadas no país.**

Assim, desde o início da importação, em novembro de 2010 até março de 2014 foram comercializadas 36.021 *(trinta e seis mil e vinte e uma)* unidades.

A quantidade de produtos identificados sujeitos a falha é de **1 (uma) unidade.**

Nosso SAC, auditado por certificadora acreditada pelo INMETRO, jamais registrou qualquer acidente. Já o INMETRO nos informou que houve apenas uma única reclamação na Ouvidoria daquela autarquia.



DTC TRADING EIRELI

Rua Ricardo Cavallon, 166 - Lapa - São Paulo - SP - Cep.: 05038-110
Tel: (11) 3612-6111 Fax: (11) 3612-6115 - ofctoys.com.br

Importante frisar que não há qualquer reclamação em Procon's de todo o Brasil e nem ações judiciais envolvendo o brinquedo Arqueiro X.

VI - Distribuição geográfica por Estados da Federação:

Estado	Distribuição
Acre	105
Alagoas	230
Amapá	163
Amazonas	1.835
Bahia	835
Ceará	361
Distrito Federal	749
Espírito Santo	433
Goiás	645
Maranhão	230
Mato Grosso	459
Mato Grosso do Sul	266
Minas Gerais	2.833
Pará	313
Paraíba	223
Paraná	3.441
Pernambuco	636
Piauí	178
Rio de Janeiro	3.776
Rio Grande do Sul	1.954
Rio Grande do Norte	204
Rondônia	381
Roraima	87
Santa Catarina	700
São Paulo	14.695
Sergipe	94
Tocantins	195
TOTAL	36.021



A DTC não exporta o produto.

VII - Providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco:

Em 13 de outubro de 2014, a DTC realizou reunião nas dependências do INMETRO (*doc.04*) a fim de entender o ocorrido e tomar as providências necessárias à correção do problema.

No dia seguinte a DTC telefonou para todos os lojistas que adquiriram o brinquedo para solicitar a retirada imediata do produto das prateleiras e consequentemente sua devolução.

Já os consumidores finais foram avisados pelo plano de mídia em nível nacional (TV, Rádio e Jornal) apresentado ao final deste relatório.

Não obstante, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) foi preparado para atender imediatamente pelo e-mail recolhimento@dtctoys.com.br e ligações gratuitas pelo telefone 0800-22551666.

O Site da DTC na internet já conta com aba que encaminha o consumidor facilmente para o comunicado deste Chamamento Voluntário.

Informamos que a importação do brinquedo 'Arqueiro X' foi interrompida em **março de 2014** e que os produtos que já foram devolvidos se encontram em local separado, isolado e demarcado dentro do armazém da empresa.

Apresentamos abaixo as quantidades devolvidas desde o início deste Chamamento até 14 de dezembro de 2014:



Estado	Quantidade devolvida
BAHIA	3
ESPIRITO SANTO	10
MINAS GERAIS	9
PARAIBA	3
PARANÁ	5
PIAUI	2
RIO DE JANEIRO	31
RIO GRANDE DO NORTE	1
RIO GRANDE DO SUL	23
SANTA CATARINA	1
SÃO PAULO	124
TOTAL	212

VIII – Acidentes ocorridos:

O comunicado do acidente foi registrado na Ouvidoria no INMETRO que até o momento nos repassou apenas o nome, telefone e e-mail do consumidor (**doc.10**), destacado abaixo:

Sr. Fernando Longhi

Telefone: (49) 3323-1771 / (49)8402-4594

E-mail: contato@boavistahotel.com.br

Segundo informações do INMETRO, o consumidor teve o cristalino do olho perfurado. Contudo, o SAC da DTC solicitou que o Sr. Fernando Longhi (consumidor acidentado) enviasse o laudo do oftalmologista, bem como ofereceu todo o tratamento para sanar o problema (**doc. 08 e 09**), sendo que ambas as solicitações foram negadas pelo consumidor.

Não existe até o momento qualquer ação judicial em tramitação e a DTC, desde já ofereceu perante a Senacon o tratamento necessário para a recuperação de qualquer dano físico causado pelo 'Arquelro X'.



Contudo, importante reafirmar que até o momento o consumidor optou em não aceitar qualquer assistência e nem está disposto a devolver o brinquedo para ressarcimento ou substituição por outro item (**doc. 08 e 09**).

IX – Plano de mídia

O plano de mídia contratado foi realizado da seguinte forma:

Televisão (doc.11): duas chamadas em nível nacional que ocorreram na Rede TV!, nos dias 03 e 04 de novembro de 2014.

Rádio (doc.12): duas chamadas em nível nacional que ocorrerão na Rádio Bandeirantes, nos dias 03 e 04 de novembro de 2014.

Jornal (doc.13): Um anúncio em jornal de circulação nacional, O Globo. No dia 31 de outubro de 2014.

Site da empresa (doc.14): Já consta no site da DTC as informações pertinentes ao Chamamento Voluntário, bastando clicar na aba RECALL – ARQUEIRO X.

O Custo total para esta campanha está estipulado em:

- **Televisão e Rádio (docs.15):** R\$19.077,50 (dezenove mil e setenta e sete reais e cinquenta centavos);

- **Jornal (docs.16):** R\$8.393,76 (oito mil, trezentos e noventa e três reais e setenta e seis centavos). (ainda não foi emitida a Nota Fiscal pelo O Globo, mas enviaremos assim que acusarmos o recebimento)



DTC TRADING EIRELI

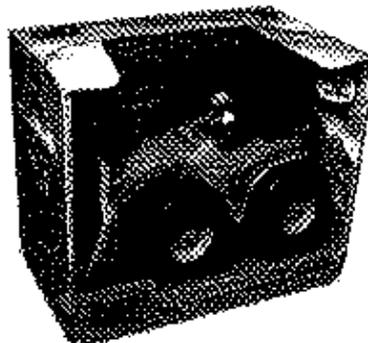
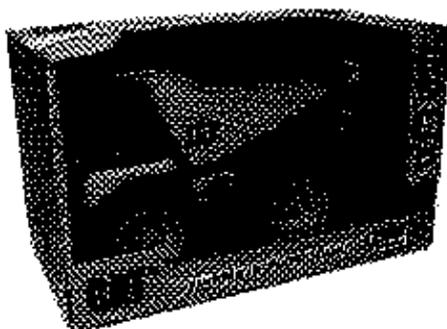
Rua Ricardo Cavaffan, 166 - Lapa - São Paulo - SP - Cep.: 05038-110
Tel: (11) 3612-6111 Fax: (11) 3612-6115 - dtctoys.com.br

X - Plano de atendimento ao consumidor:

1. De imediato a DTC disponibilizou ligações gratuitas pelo número **0800-2255166**, que é exclusivo deste chamamento voluntário.
2. Também, criou-se endereço eletrônico exclusivo **recolhimento@dtctoys.com.br** para receber e repassar toda e qualquer informação sobre este chamamento voluntário.
3. O horário previsto para funcionamento do atendimento é de segunda a sexta feira entre 8:00 horas e 17:00 horas.
3. Para o atendimento, o consumidor será atendido de forma clara, respeitosa, independente de qualquer limite de tempo e a DTC tem como meta a solução imediata do problema.

Destacamos que o consumidor quando da devolução do produto objeto deste Chamamento Voluntário poderá optar entre um dos produtos abaixo ou pelo ressarcimento pecuniário no valor de R\$120,00 (cento e vinte reais) por unidade devolvida.

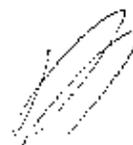
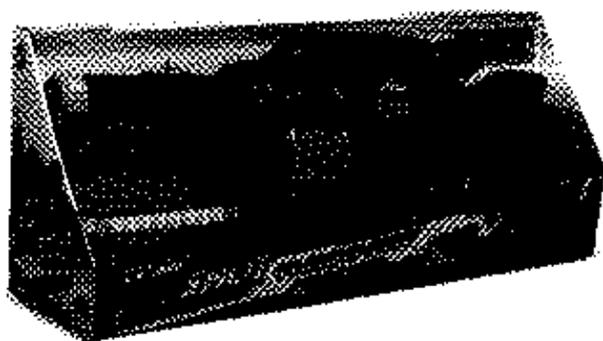
Opções de produtos para a substituição à livre escolha do consumidor:





DTC TRADING EIRELI

Rua Ricardo Cavaffon, 166 - Lapa - São Paulo - SP - Cep.: 05038-110
Tel: (11) 3612-6111 Fax: (11) 3612-6115 - dtefoys.com.br





DTC TRADING EIRELI

Rua Ricardo Cavallon, 166 - Lapa - São Paulo - SP - Cep.: 05038-110
Tel: (11) 3612-6111 Fax: (11) 3612-6115 • dtctoys.com.br

Modelo de aviso do Chamamento Voluntário

COMUNICADO AOS PROPRIETARIOS DO BRINQUEDO "ARQUEIRO X"

A DTC TRADING EIRELI convoca os proprietários do brinquedo "ARQUEIRO X" para que o retirem do contato com a criança. Foi constatado aumento de potência na "MIRA LASER" que, quando apontada aos olhos, eventualmente poderá acarretar lesão.



Entrem em contato com a DTC para substituição ou reembolso.

A medida é gratuita.

Para informações adicionais

ligue para 0800-2255166

ou pelo e-mail

recolhimento@dtctoys.com.br



Certos de que estamos fazendo o possível para levar a cabo o presente chamamento, colocamo-nos à disposição para qualquer eventual dúvida.


Luis Fernando Dieguez Couto

OAB/SP 279.753