

INGLEZ
WERNECK
RAMOS
CURY
FRANÇOLIN

ADVOGADOS

Ricardo Inglez de Souza
Luiz Werneck
Fábio Tadeu Ramos Fernandes
Renato J. Cury
Andréa Pitthan Françolin
Luiz Fernando Alouche

Ana Paula Michiute Carolino
André Pereira
Beatriz Hlavai Mattos
Bruna Kelly Araújo Dudas
Bruno Galhego Moína
Bruno Greca Consentino
Bruno Schloenbach Lacaz
Camila Bretas Campos
Camila Melo Mendes
Carolina Elisa Margonari
Cecília Yokoyama
Cristina Rodrigues Lombardi
Daniel Elias do Nascimento
Débora Souto Costa
Felipe Marcondes de Carvalho
Fernando Soave Nogueira
Izabela Pinheiro Fioratto

Juliana Canargo Sydow
Juliana de Oliveira Meneguim
Larissa Milani Kerbauy Bastos
Marcela L. Ziccardi Feres
Marcus Wilson de Almeida
Raissa Dvorah Rechter
Renata Proximo de Silva
Roberta Haron Cardoso
Rodrigo Macedo Soares
Rodrigo de Oliveira Santos
Rodrigo Rosalem Senese
Stefanie Schmitt Giglio
Talita N. Sabatini Garcia
Tamira Fioravante
Thiago Ramos Saliba
Tiago Silveira Camargo
Viviane Yamaguchi Batezini

São Paulo, 16 de fevereiro de 2017

À FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DE MATO GROSSO DO SUL (MS)

REF.: RELATÓRIO BIMESTRAL (JANEIRO/FEVEREIRO 2017), REFERENTE AOS PROCESSOS DE CHAMAMENTO VOLUNTÁRIOS Nº
08012.003430/2014-60 (PNEUS DE MOTOCICLETA) E 08012.008039/2011-17 (PNEUS DE CAMINHÕES)

Prezados Senhores,

CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA. ("CONTINENTAL"), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.036.483/0004-52, com sede na Rod. Dom Gabriel P. B. Couto, s/n, Km 66 - Jundiá, Estado de São Paulo, Brasil, vem, respeitosamente, por sua advogada infra-assinada, em obediência ao artigo 7º, caput e inciso I, da Portaria MJ nº 487/2012, apresentar cópias dos relatórios periódicos protocolados perante o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor, em 08 de dezembro de 2016, em conexão com os Processos de Chamamento em epígrafe.

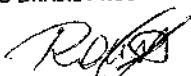
A CONTINENTAL manterá este PROCON informado de quaisquer fatos que possam ser relevantes no contexto destes chamamentos voluntários e enviará cópia dos relatórios periódicos apresentados ao DPDC/SENACON, com atualizações e informações sobre a efetividade destas campanhas.

A CONTINENTAL respeitosamente requer que este d. PROCON envie quaisquer pedidos de informação ou esclarecimento a sua advogada abaixo assinada no endereço Av. Eng. Luís Carlos Berrini, 105, 17º andar, São Paulo/SP, CEP 044571-010, Brasil, e coloca-se à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

Superintendência para Orientação e defesa do Consumidor - PROCON/MS
Protocolo nº 5941/02/17
Data 22/02/2017
Hora: 14:30
Recebido por: ame

CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.


RAISSA DVORAH RECHTER
OAB/SP nº 344.843

DE-CLASSIFICAR - PROCEDIMIENTOS

- (1) - Informar
- (2) - Analise e parecer
- (3) - P/ providências
- (4) - P/ arquivar
- (5) - P/ encerrar
- (6) - P/ arquivar
- (7) - P/ localizar
- (8) - autorizado
- (9) - não autorizado

PROSECUTOR-GERAL

01-06-2005

Ricardo Inglez de Souza
Luiz Wernick
Fábio Tadeu Ramos Fernandes
Renato J. Cury
Andres Puthan François
Luiz Fernando Alouche

Anne Douglas (1900-1978) was a
 famous American author.
 She wrote many books about
 nature and life. Her most
 famous book is "The Green
 Hills of America". She was
 born in New York and
 lived in the United States
 for most of her life. She
 was a very good writer and
 her books are still popular
 today.

[illegible]

De São Paulo para Brasília, 08 de fevereiro de 2017.

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

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - BLOCO T

EDIFICIO SEDE 5º ANDAR, SALA 520/SALA 538

70064-900 - BRASILIA/DF

MINISTERIO DE JUSTICIA

0800000762512017-61

08 02 17

Suprell,

REF.: CONTINENTAL DO BRASIL - CAMPANHA DE CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO (PROTOCOLO Nº 08012.003430/2014-60)

Prezados Senhores,

Fazemos referência ao Processo de Chamamento Voluntário nº 08012.003430/2014-60, iniciado em 08 de agosto de 2014 para o recolhimento de certos pneus de motocicleta. Em obediência às suas obrigações legais, a CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA. ("CONTINENTAL"), devidamente qualificada nos autos do procedimento em referência, vem, respeitosamente, por seus advogados, apresentar seu décimo terceiro relatório bimestral. Nesta oportunidade, a CONTINENTAL fornece informações sobre a efetividade do processo de chamamento, cumprimento e efetividade do plano de mídia.



I. CONSOLIDAÇÃO DO VOLUME DE PNEUS SUJEITOS AO PROCESSO DE CHAMAMENTO

1. Conforme descrito na comunicação da campanha voluntária de chamamento enviada pela CONTINENTAL à Secretaria Nacional do Consumidor ("SENACON") e ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ("DPDC") em 08 de agosto de 2014, o processo de chamamento visa recolher pneus de motocicleta (de cinco tipos diferentes¹) produzidos pela empresa durante a 19ª semana de produção de 2007 à 26ª semana de produção de 2014, na planta localizada em Korbach, Alemanha.
2. Em relação ao mercado de reposição, a CONTINENTAL identificou que a não conformidade afetou 1.193 pneus que foram exportados ao Brasil para serem comercializados diretamente no mercado de reposição.
3. Conforme amplamente reportado a esse d. DPDC, no que tange o mercado de equipamentos originais, a CONTINENTAL, em cooperação com a BMW DO BRASIL LTDA. ("BMW"), identificou que a BMW Alemanha equipou certas motocicletas produzidas na Alemanha com pneus CONTINENTAL. Importante reiterar que tais pneus já estão incluídos no escopo da presente campanha voluntária de chamamento.
4. Muito embora, conforme informado acima, os pneus utilizados pela BMW em suas motos já estejam contemplados na presente campanha voluntária de chamamento, por determinação do Departamento Nacional de Trânsito ("DENATRAN"), a BMW iniciou uma nova campanha de chamamento para reforçar a mensagem para os consumidores daquela montadora.
5. A CONTINENTAL, tal como informado inicialmente, também gostaria de trazer ao conhecimento desse d. DPDC que recebeu informações da KTM DO BRASIL – COMÉRCIO E IMPORTAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA. ("KTM") segundo as quais, potencialmente 135 (cento e trinta e cinco) motocicletas KTM, de sua fabricação e exportadas para o Brasil podem ter sido equipadas com os pneus CONTINENTAL que são objeto da presente campanha voluntária de chamamento. Importante ressaltar que este número potencial também já está incluso no cálculo apresentado pela CONTINENTAL a esse d. DPDC.
6. Muito embora, conforme informado acima, os pneus utilizados pela KTM em suas motos já estejam contemplados na presente campanha voluntária de chamamento, por

¹ Os pneus sujeitos ao chamamento são: 120/70R17 M/C 58WH TL ContiAttack SM; 120/70ZR17 M/E (58W) TL ContiSportAttack; 120/70ZR17 M/C (58W) TL ContiSportAttack2; 120/70ZR17 M/C 58W TL ContiRaceAttack Comp. Soft; 120/70ZR17 M/C 58W TL ContiRaceAttack Comp. Medium.



determinação do Departamento Nacional de Trânsito ("DENATRAN"), a KTM noticiou ter iniciado uma nova campanha de chamamento para reforçar a mensagem para os consumidores daquela montadora.

II. EFETIVIDADE DO PROCESSO DE CHAMAMENTO

7. A CONTINENTAL informa que até 26 de janeiro de 2017 recolheu, com sucesso, um total de 298 pneus dos 1.751 pneus colocados no mercado brasileiro, seja por equipamentos originais ou no mercado de reposição. Além disso, a CONTINENTAL deixou de comercializar 849 pneus que foram identificados pela CONTINENTAL antes de chegar ao consumidor final no mercado brasileiro.

8. O quadro abaixo demonstra o número de pneus recolhidos em cada Estado do país, atualizado até 26 de janeiro de 2017:

Estado	Estimativa da localização inicial dos pneus*	Pneus recolhidos
Acre	0	0
Alagoas	0	0
Amapá	0	0
Amazonas	0	0
Bahia	0	2
Ceará	0	0
Distrito Federal	0	2
Espírito Santo	0	0
Goiás	42	3
Maranhão	0	0
Mato Grosso	0	3
Mato Grosso do Sul	0	0
Minas Gerais	0	3
Pará	95	1
Paraíba	0	0
Paraná	0	25
Pernambuco	0	0
Piauí	0	0
Rio de Janeiro	0	0
Rio Grande do Sul	42	3
Rio Grande do Norte	0	0
Rondônia	0	0
Roraima	0	0



Santa Catarina	0	8
São Paulo	1014	247
Sergipe	0	1
Tocantins	0	0
Total	1.193	298

* Estimativa de acordo com as informações submetidas pela CONTINENTAL à SENACON e ao DPDC em 26 de agosto de 2014.

9. A CONTINENTAL considera que a taxa de recolhimento é satisfatória no atual momento da campanha, especialmente se considerarmos as características dos produtos.

III. ACIDENTES CAUSADOS POR PRODUTOS EM NÃO-CONFORMIDADE

10. Até a presente data, a CONTINENTAL não tem conhecimento de nenhum acidente ou dano à integridade física de seus consumidores, envolvendo os produtos sujeitos a esta campanha de chamamento.

11. Apenas com o intuito de instruir o presente relatório bimestral com informações completas e atualizadas, a CONTINENTAL informa que teve notícia de quatro incidentes envolvendo o produto objeto da presente campanha de chamamento. A empresa esclarece que procedeu com o integral atendimento dos danos materiais sofridos pelos consumidores, ocorridos no segundo semestre de 2016 e apresenta detalhes abaixo:

Novembro de 2016

- a) Local do incidente: Osvaldo Cruz, estado de São Paulo;
- b) Identificação do consumidor: Sr. Robson de Souza Nascimento;
- c) Danos materiais causados: O consumidor relatou que estava iniciando a movimentação de sua moto quando o pneu perdeu pressão interna e, soltando a banda de rodagem, danificou partes de sua motocicleta. Não foi relatada a ocorrência de danos físicos e/ou morais ao consumidor; e
- d) Ações tomadas em prol do consumidor: O consumidor foi devidamente recebido em uma revendedora de motos, que ao ouvir seu relato, contatou a CONTINENTAL, que procedeu com a substituição do pneu objeto da presente campanha de chamamento e conserto das partes danificadas da motocicleta, sem que houvesse qualquer tipo de custo para o consumidor.

Outubro de 2016

- a) Local do incidente: Janaúba, estado de Minas Gerais;
- b) Identificação do consumidor: Sr. Edilson Miguel Santos;



c) Danos materiais causados: O consumidor relatou que estava iniciando a movimentação de sua moto quando o pneu perdeu pressão interna e, soltando a banda de rodagem, danificou partes de sua motocicleta. Não foi relatada a ocorrência de danos físicos e/ou morais ao consumidor; e

d) Ações tomadas em prol do consumidor: O consumidor foi devidamente recebido em uma revendedora de motos, que ao ouvir seu relato, contatou a CONTINENTAL, que procedeu com a substituição do pneu objeto da presente campanha de chamamento e conserto das partes danificadas da motocicleta, sem que houvesse qualquer tipo de custo para o consumidor.

Agosto de 2016

a) Local do incidente: São Bernardo do Campo, estado de São Paulo;

b) Identificação do consumidor: Sr. Manuel Rodrigues;

c) Danos materiais causados: O consumidor relatou que estava iniciando a movimentação de sua moto quando o pneu perdeu pressão interna e, soltando a banda de rodagem, danificou partes de sua motocicleta. Não foi relatada a ocorrência de danos físicos e/ou morais ao consumidor; e

d) Ações tomadas em prol do consumidor: O consumidor foi devidamente recebido em uma revendedora da BMW, que ao ouvir seu relato, contatou a CONTINENTAL, que procedeu com a substituição do pneu objeto da presente campanha de chamamento e conserto das partes danificadas da motocicleta, sem que houvesse qualquer tipo de custo para o consumidor.

Julho de 2016

a) Local do incidente: Tangará da Serra, estado do Mato Grosso;

b) Identificação do consumidor: Sr. Cleiton de Araújo de Souza;

c) Danos materiais causados: O consumidor relatou que estava iniciando a movimentação de sua moto quando o pneu perdeu pressão interna e, soltando a banda de rodagem, danificou partes de sua motocicleta. Não foi relatada a ocorrência de danos físicos e/ou morais ao consumidor; e

d) Ações tomadas em prol do consumidor: O consumidor foi devidamente recebido em uma concessionária da BMW no estado do Mato Grosso, que ao ouvir seu relato, contatou a CONTINENTAL, que procedeu com a substituição do pneu objeto da presente campanha de chamamento e conserto das partes danificadas da motocicleta, sem que houvesse qualquer tipo de custo para o consumidor.

12. A CONTINENTAL esclarece que os incidentes acima reportados possuíram a mesma natureza, ou seja, apenas a ocorrência de danos materiais, e foram endereçados com a mesma atenção que os incidentes mencionados quando da comunicação da campanha voluntária de



chamamento enviada pela CONTINENTAL à SENACON e ao DPDC em 08 de agosto de 2014 e aqueles mencionados no relatório bimestral de 05 de fevereiro de 2015.

IV. CUMPRIMENTO DO PLANO DE MÍDIA

13. Conforme informado na petição enviada pela CONTINENTAL à SENACON e ao DPDC em 06 de outubro de 2014, o plano de mídia proposto pela CONTINENTAL foi devidamente cumprido.

V. ELETIVIDADE DO PLANO DE MÍDIA

14. A CONTINENTAL entende que seu plano de mídia está trazendo resultados satisfatórios. Abaixo, a empresa fornece o número de contatos que recebeu de consumidores até 26 de janeiro de 2017, por meio de cada um dos veículos que lhes foram disponibilizados:

Meio de Contato	Número de Contatos
Call center (0800 170 061)	121
E-mail (informe@conti.com.br)	1.444
Website (www.continentalinforma.com.br)	985
Facebook (www.facebook.com/continentalpneusbrasil)	0

15. No total, mais de um milhão de pessoas foram atingidas pelo Plano de Mídia, somando-se leitores de jornais², ouvintes do rádio, telespectadores de televisão, bem como consumidores que entraram em contato direto com a CONTINENTAL.

VI. CONCLUSÃO

16. A CONTINENTAL entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 26 de janeiro de 2017, apurou-se que todos consumidores que contataram a CONTINENTAL com pneus objeto da presente campanha de chamamento tiveram seus pneus substituídos.

² Os jornais Estado de São Paulo, Folha de São Paulo, Gazeta do Povo, Zero Hora e O Popular de Goiânia, juntos, somam mais de 805.284 leitores.