

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

Ana Paula Michiute Carolino  
André Pereira  
Beatriz Hlavai Mattos  
Bruna Kelly Araújo Dudas  
Bruno Gaihego Molina  
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 Hogueira  
Izabela Pinheiro Fioratto

Juliana Camargo Sydow  
Juliana de Oliveira Meneguim  
Larissa Milani Kerbauy Bastos  
Marcela L. Ziccardi Feres  
Marcus Wilson de Almeida  
Raissa Dverah Rechter  
Renata Proximo da 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, 12 de abril de 2017

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

REF.: RELATÓRIO BIMESTRAL (MARÇO/ABRIL DE 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 abril de 2017, 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,

CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.

  
RAISA DVORAH RECHTER  
OAB/SP nº 344.843


Superintendência para Orientação e defesa do Consumidor -

PROCON/MS

Protocolo nº 1372104117

Data 18/04/17

Hora: 14 : 30

Recebido por: 

De: GABINETE - PROCON/MS

Para: COP

- 1 - Informar
- 2 - P/ análise e parecer
- 3 - P/ providências
- 4 - P/ examinar
- 5 - P/ agendar
- 6 - P/ arquivar
- 7 - P/ fiscalizar
- 8 - autorizado
- 9 - não autorizado

Em 19/04/97

**Marcelo Monteiro Salomão**  
Superintendente  
PROCON/MS - Mat. 427419022

INGLEZ  
WERNECK  
RAMOS  
CURY  
FRANÇOLIM

ADVOGADOS

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

Ana Paula Machado Camargo  
André Pereira  
Beatriz Fiala Mattos  
Bruna Kelly Araújo Mendes  
Bruna Kátia Mota  
Bruno Garcia Caspary  
Bruno Schindler Lemos  
Carla Bretas Campos  
Carla Melo Mendes  
Carolina Elise Margolin  
Cecília Yokoyama  
Daniel Elias de Nascimento  
Débora Souto Costa  
Fernando Sabze Nogueira  
Gabriel Patrício Fioratto  
Juliana Catarina Syllow

Juliana de Oliveira Mendes  
Larissa Marini Kurbaly Santos  
Marcela L. Zucatti Feres  
Marcelo Wilson de Almeida  
Raissa Diversa Richter  
Renata Primitivo de Silva  
Roberta Haron Cardoso  
Rodrigo Macedo Soares  
Rodrigo de Oliveira Santos  
Rodrigo Rosolem Sampaio  
Stefane Schwab Gagliari  
Tatiana N. Sampaio Garce  
Thalita Piravente  
Thiago Ramos Sampaio  
Vanessa Yamaguchi Katsura

De São Paulo para Brasília, 07 de abril de 2017.

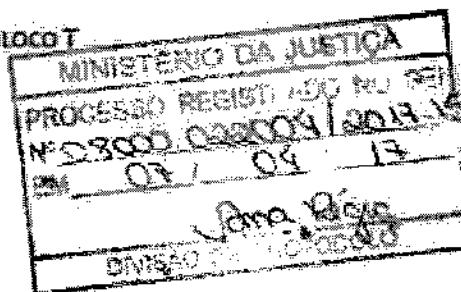
À

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

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - BLOCO T

EDIFÍCIO SEDE 5º ANDAR, SALA 520/SALA 538

70064-900 - BRASÍLIA/DF



REF.: CONTINENTAL DO BRASIL - CAMPANHA DE CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO (PROTOCOLO Nº 08012.008039/2011-17)

Prezados Senhores,

Fazemos referência ao Processo de Chamamento Voluntário nº 08012.008039/2011-17, iniciado em 29 de agosto de 2011 para o recolhimento de certos pneus de carga. 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 trigésimo primeiro relatório bimestral. Nesta oportunidade, a CONTINENTAL fornece informações sobre a efetividade do processo de chamamento, cumprimento e efetividade do plano de mídia.

**I. PNEUS SUJEITOS AO PROCESSO DE CHAMAMENTO**

1. Conforme descrita na comunicação da campanha voluntária de chamamento enviada pela CONTINENTAL a este d. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ("DPDC") em 29 de agosto de 2011, o processo de chamamento visa recolher 2.457 pneus de carga (de dois tipos diferentes)<sup>1</sup> produzidos pela empresa durante a 23ª semana de produção de 2011.

2. Conforme informado anteriormente, a CONTINENTAL identificou que a não conformidade afetava um máximo de 270 pneus. Não obstante, em uma abordagem mais ampla e para evitar qualquer confusão por parte de seus clientes, a CONTINENTAL recolheu e está recolhendo toda a produção dos dois tipos diferentes de pneus de carga, produzidos durante a 23ª semana de produção

**II. EFETIVIDADE DO PROCESSO DE CHAMAMENTO**

3. A CONTINENTAL informa que até 05 de abril de 2017, recolheu, com sucesso, um total de 1.346 pneus dos 2.457 pneus colocados no mercado.

4. O quadro abaixo demonstra o número de pneus recolhidos em cada Estado do país, atualizado até 05 de Abril de 2017:

Estado	Estimativa de localização inicial dos pneus*	Pneus recolhidos
Acre	12	0
Alagoas	2	5
Amapá	0	0
Amazonas	0	0
Bahia	0	812
Ceará	6	1
Distrito Federal	0	0
Espírito Santo	28	8
Goiás	31	98
Maranhão	11	0

<sup>1</sup> Os pneus de carga sujeitos ao chamamento são: 275/80R22.5 149/146L TL HSR1 DOT 6SDF KLWA 2311 e 275/80R22.5 149/146L TL HSR2 SA DOT 6SDF KL24 2311.

<b>Mato Grosso</b>	65	28
<b>Mato Grosso do Sul</b>	22	0
<b>Minas Gerais</b>	425	106
<b>Pará</b>	0	0
<b>Paraíba</b>	0	8
<b>Paraná</b>	133	32
<b>Pernambuco</b>	0	0
<b>Piauí</b>	15	0
<b>Rio de Janeiro</b>	1.159	56
<b>Rio Grande do Sul</b>	120	37
<b>Rio Grande do Norte</b>	0	0
<b>Rondônia</b>	0	0
<b>Roraima</b>	0	0
<b>Santa Catarina</b>	52	0
<b>São Paulo</b>	376	155
<b>Sergipe</b>	0	0
<b>Tocantins</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>2.457</b>	<b>1.346</b>

\* Estimativa baseada na informação de um número total de vendas durante o período em que os produtos sujeitos ao presente processo de chamamento foram vendidos. Conforme mencionado anteriormente, devido ao seu sistema de distribuição, a CONTINENTAL não possui informações detalhadas sobre as vendas de seus produtos por região ou Estado para os consumidores finais.

5. A CONTINENTAL gostaria de esclarecer que a diferença entre a localização inicial dos pneus e o local de recolhimento destes decorre do fato de que os pneus podem ter sido instalados em um Estado diferente daquele em que foram adquiridos ou mesmo do fato de que o caminhão em que foram instalados pode ter se locomovido a outro Estado.

6. A CONTINENTAL considera que a taxa de recolhimento é satisfatória no atual momento da campanha, especialmente se considerarmos as características dos produtos e o seu ciclo de vida.

### III. ACIDENTES CAUSADOS POR PRODUTOS EM NÃO-CONFORMIDADE

7. Até a presente data, a CONTINENTAL não tem conhecimento de nenhum acidente envolvendo os produtos sujeitos a este chamamento. Tampouco consumidores contataram a CONTINENTAL com reclamações relacionadas à não conformidade.



IV. CUMPRIMENTO DO PLANO DE MÍDIA

8. Conforme informado na petição enviada pela CONTINENTAL a este d. DPDC em 28 dezembro 2011, o plano de mídia proposto pela CONTINENTAL foi devidamente cumprido.

V. EFETIVIDADE DO PLANO DE MÍDIA

9. 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 05 de abril de 2017, por meio de cada um dos veículos que lhes foram disponibilizados:

Melo de Contato	Número de Contatos
Call center (0800 170 061)	528
E-mail (informe@conti.com.br)	443
Website (www.informiecontinental.com.br)	9445

10. No total, mais de um milhão de pessoas foram atingidas pelo Plano de Mídia, somando-se leitores de jornais<sup>2</sup>, ouvintes do rádio, telespectadores da televisão, bem como consumidores que entraram em contato direto com a CONTINENTAL.

VI. OUTRAS MEDIDAS ADOTADAS PELA CONTINENTAL PARA CONTATAR ATIVAMENTE OS CLIENTES

11. Além de cumprir com o plano de ação descrito na comunicação da campanha de chamamento voluntário, a CONTINENTAL adotou outra medida para informar seus clientes deste chamamento, como mais um esforço para garantir a efetividade deste procedimento.

12. Com a cooperação das montadoras e dos revendedores, a CONTINENTAL enviou mais de 2.000 cartas a seus consumidores finais. Nestas cartas, a CONTINENTAL informou os consumidores sobre o presente chamamento e das providências necessárias para a verificação dos pneus. As montadoras e os revendedores receberam cartas em que eram fornecidos mais detalhes sobre este procedimento. Um exemplo da carta enviada aos consumidores finais foi apresentado no relatório bimestral de 28 de outubro de 2011.

<sup>2</sup> Os jornais Estado de São Paulo, Folha de São Paulo, Gazeta do Povo, Zero Hora e O Popular de Goiânia, juntos, somam mais de 806.284 leitores.

VII. CONCLUSÃO

13. A CONTINENTAL entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 05 de abril de 2017, apurou-se que todos consumidores que contataram a CONTINENTAL com pneus objeto da presente campanha de chamamento tiveram seus pneus substituídos.

14. Do total de 2.457 pneus objetos da presente campanha voluntária de chamamento a CONTINENTAL recolheu 1.346 pneus até o momento, resultando na porcentagem de êxito de 55%.

15. Vale lembrar que somente um máximo de 270 pneus, conforme mencionado acima, foi realmente afetado pela não conformidade.

16. Em obediência à Portaria nº 487/2012, a CONTINENTAL manterá esta I. Secretaria Nacional do Consumidor ("SENACON") e a este d. DPDC informados sobre qualquer fato que possa ser relevante para esta campanha voluntária chamamento e continuará a enviar relatórios periódicos com atualizações e informações sobre a efetividade desta campanha.

17. A CONTINENTAL terá o prazer em fornecer quaisquer informações ou esclarecimentos requeridos por esta I. SENACON ou por este d. DPDC.

18. A CONTINENTAL requer, por fim, que todas as comunicações, notificações e intimações sejam realizadas exclusivamente em nome de seus representantes legais abaixo, todos com escritório na Av. Eng. Luís Carlos Berrini, 105, 17º andar, São Paulo/SP, CEP 044571-010, Brasil, sob pena de anulação do ato administrativo, em caso de descumprimento.


Atenciosamente,

CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.

  
RICARDO INGLEZ DE SOUZA  
OAB/SP nº 182.636

  
RAISA DVORAH RECHTER  
OAB/SP nº 344.843

  
NARCISO FERNANDES BARBOSA  
OAB/DF nº 48.288

  
OAB/DF nº 44.002

