

**INGLEZ  
WERNECK  
RAMOS  
CURY  
FRANCOLIN**  
ADVOGADOS

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

Ana Paula Micheli Carreira  
André Pereira  
Bianca Maria Werth  
Bianca Kelly Araújo Gomes  
Bruno Gallego Florido  
Bruno Greco Caspary  
Bruno Siffert/Edith Lora  
Cristina Brito Campos  
Caroline Melo Mendes  
Carolina Elisa Margoni  
Cecília Viveiros  
Daniel Eber de Moinville  
Débora Siqueira Costa  
Fernando Anave Nogueira  
Layana Pinheiro Frógsa  
Luiz Cezar de Souza

Janaina de Oliveira Mangueira  
Larissa Havel Keilley Bortol  
Marcela L. Piccini Fortes  
Marcelo Wilson de Almeida  
Rejane Deninah Reizler  
Renata Prusinska da Silva  
Roberta Haron Carozzi  
Rodrigo Marcelo Soares  
Rodrigo de Oliveira Santos  
Rodrigo Rescalim Sarzed  
Stefanie Schmidt Góes  
Talia N. Sebastian Garcia  
Thaís Paravento  
Thiago Ramos Salda  
Tiago Sívola Espinosa  
Viviane Tomagun: Roberto

De São Paulo para Brasília, 08 de fevereiro 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

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA	
PROCESSO REGISTRADO NO SEI	Nº 080002007622/2014-24
EM	08/02/2017
DIVISÃO DE PROTOCOLO	

Superintendência para Orientação e defesa do Consumidor - PROCON/MS	
Protocolo nº	590/02/17
Data	22/02/2017
Hora:	14:30
Recebido por:	ma

REF.: CONTINENTAL DO BRASIL - CAMPANHA DE CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO (PROCOLO 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 relatório bimestral. Nesta oportunidade, a CONTINENTAL fornece informações sobre a efetividade do processo de chamamento, cumprimento e efetividade do plano de mídia.

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



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

1. Conforme descrito 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 06 de fevereiro 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 06 de fevereiro de 2017:

Estado	Estimativa da 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
Espirito 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 65DF KLWA 2311 e 275/80R22.5 149/146L TL HSR2 5A DOT 65DF KL24 2311.

Rosimeire Cecília da Costa  
Superintendente  
PROCON/MS - Mat. 44950021

Mato Grosso	65	28
Mato Grosso do Sul	22	0
Minas Gerais	425	106
Pará	0	0
Paraíba	0	8
Paraná	133	32
Pernambuco	0	0
Piauí	15	0
Rio de Janeiro	1.159	56
Rio Grande do Sul	120	37
Rio Grande do Norte	0	0
Rondônia	0	0
Roraima	0	0
Santa Catarina	52	0
São Paulo	376	155
Sergipe	0	0
Tocantins	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 06 de fevereiro 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.informecontinental.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 06 de fevereiro 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 PATRIOTA FERNANDES BARBOSA  
OAB/DF nº 48.288