

INGLEZ
WERNICK
RAMOS
CURY
FRANÇOLIN
ADVOCADOS

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

PROTÓCOLO
REGISTRADO AS FLS Nº 6210
LIVRO Nº 22
HORA 10h 18min
PROCON DE BAHIA
PROCON TOCANTINS-TO
PROCON TOCANTINS-TO

A FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON TOCANTINS (TO)

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

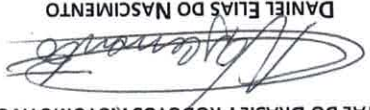
Prezados Senhores,

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 agosto 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 04457-010, Brasil, e coloca-se à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.

DANIEL ELIAS DO NASCIMENTO

OAB/SP nº 364.393

INGLEZ
WERNECK
RAMOS
CURY
FRANÇOLIN
ADVOCADOS

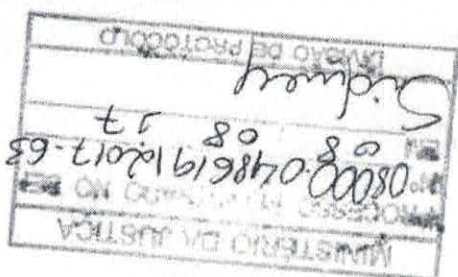
Ricardo Inglez de Souza
Luiz Werneck
Fábio Tadeu Ramos Fernandes
Renato J. Cury
André Pittman Françolin
Luiz Fernando Alouche

Ana Paula Michalini Carolino
André Pereira
Beatriz Hilavai Mattos
Bruna Kelly Araújo Dudas
Bruna Gabriela Molina
Bruno Greca Consentino
Bruno Schloenbach Lacaz
Camila Bretas Campos
Camila Melo Mendes
Carolina Elisa Margonari
Cecília Yokoyama
Daniel Elias do Nascimento
Débora Souza Costa
Fernando Soave Nogueira
Izabela Pinheiro Figueira
Juliana Camargo Sydow
Juliana de Oliveira Meneu
Larissa Milani Kerbaury Bastos
Marcelo L. Ziccardi Feres
Marcus Wilson de Almeida
Raissa Dvorah Richter
Renata Proximo de Silva
Roberta Haron Cardoso
Rodrigo Macedo Soares
Rodrigo de Oliveira Santos
Rodrigo Rosalem Senese
Stefanie Schmitt Giglio
Talita N. Sabatini Garcia
Tamara Fioravante
Thiago Ramos Saliba
Tiago Silveira Camargo
Viviane Yamaguchi Batezini

De São Paulo para Brasília, 08 de agosto 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
EDIFÍCIO SEDE 5º ANDAR, SALA 520/SALA 538
70064-900 – Brasília/DF

CÓPIA



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 sexto relatório bimestral. Nesta oportunidade, a CONTINENTAL fornece informações sobre a efetividade do processo de chamamento, cumprimento e efetividade do plano de mídia.

1. 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 determinação do Departamento Nacional de Trânsito ("DENATRAN"), a KTM noticiou ter iniciado

¹ Os pneus sujeitos ao chamamento são: 120/70R17 M/C 58W TL ContiaAttack SM; 120/70ZR17 M/C (58W) TL ContisportAttack; 120/70ZR17 M/C (58W) TL ContisportAttack2; 120/70ZR17 M/C 58W TL ContiaAttack Comp. Medium.

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 18 de julho de 2017 recolheu, com sucesso, um **total de 307 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 18 de julho 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
Paraná	0	0
Pernambuco	0	1
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	255

Sergipe	0	1
Tocantins	0	0
Total	1.193	307

* 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 um incidente envolvendo o produto objeto da presente campanha de chamamento. A empresa esclarece que procedeu com o integral atendimento dos danos materiais sofrido pelo consumidor, ocorrido no primeiro semestre de 2017 e apresenta detalhes abaixo:

Maio de 2017

a) Local do incidente: Caruaru, estado de Pernambuco;

b) Identificação do consumidor: Sr. Márcio Modesto Araújo;

c) Danos materiais causados: o consumidor relatou que estava em movimento com a sua moto quando a banda de rodagem do pneu se soltou, danificando 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, contou 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, do incidente acima reportado, sucederam danos de natureza exclusivamente materiais, tendo sido 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 nos relatórios bimestrais de 05 de fevereiro de 2016 e de 08 de fevereiro de 2017.

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. EFETIVIDADE 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 18 de julho de 2017, por meio de cada um dos veículos que lhes foram disponibilizados:

Meio de Contato	Número de Contatos
Call center (0800 170 061)	122
E-mail (informe@conti.com.br)	1.510
Website (www.continentalinforma.com.br)	1000
Facebook (www.facebook.com/continentalpneusbrasil)	1

15. No total, mais de um milhão de pessoas foram atingidas pelo Plano de Mídia, somando-se leitores de jornais², ouvintes do rádio, telespectadores da 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 18 de julho 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 806.284 leitores.

17. Do total de 1.193 pneus objetos da presente campanha voluntária de chamamento a CONTINENTAL recolheu 307 pneus até o momento, resultando na porcentagem de êxito de 25,73%.

18. Em obediência à Portaria nº 487/2012, a CONTINENTAL manterá a SENACON e o DPDC informados sobre qualquer fato que possa ser relevante para esta campanha voluntária de chamamento e continuará a enviar relatórios periódicos com atualizações e informações sobre a efetividade desta campanha. A CONTINENTAL terá o prazer em fornecer quaisquer informações ou esclarecimentos requeridos pela SENACON ou pelo DPDC, caso necessário.

19. 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, 17ª 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 182.636

RAISA DVORAH RECHTER
OAB/SP 344.843

NARCISO FERNANDES BARBOSA
OAB/DF nº 48.288

ADVOGADOS

FRANÇOLIN
CURY
RAMOS
WERNECK
INGLEZ

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

Ana Paula Michiute Carolino
André Pereira
Beatriz Hiravai Mattos
Bruna Kelly Araújo Dudas
Bruno Galhego Molina
Bruno Greca Consistentino
Bruno Schloenbach Lacaz
Camila Bretas Campos
Camila Melo Mendes
Carolina Elisa Mergonari
Cecilia Yokoyama
Daniel Elias do Nascimento
Débora Souza Costa
Fernando Solve Nogueira
Izabela Pinheiro Fioratto
Juliana Camargo Sydow
Juliana de Oliveira Meneguim
Larissa Milani Kerbauy Bastos
Marcelo L. Ziccardi Feres
Marcos Wilson de Almeida
Renata Dvorah Rechter
Renata Proximo da Silva
Roberta Haron Cardoso
Rodrigo Macedo Soares
Rodrigo de Oliveira Santos
Rodrigo Rosalerm Senese
Stefanie Schmitt Giglio
Tatila N. Sabatini Garcia
Tamara Fioravante
Thiago Ramos Saliba
Thiago Silveira Camargo
Viviane Yamaguchi Batizini

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

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

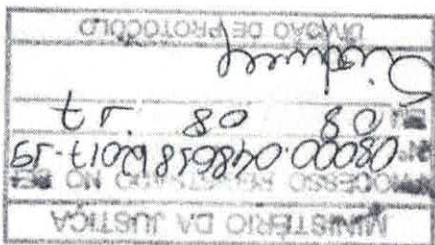
CONSUMIDOR - DPDC

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - BLOCO T

EDIFÍCIO SEDE 5ª ANDAR, SALA 520/SALA 538

70064-900 – Brasília/DF

CÓPIA



REF.: CONTINENTAL DO BRASIL – CAMPANHA DE CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO (PROTOCOLO Nº 08012.008039/2017-17)

Prezados Senhores,

Fazemos referência ao Processo de Chamamento Voluntário nº 08012.008039/2017-17, 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 terceiro 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 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)¹ 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 02 de agosto 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 02 de agosto 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
Espírito Santo	28	8
Goiás	31	98
Maranhão	11	0
Mato Grosso	65	28
Mato Grosso do Sul	22	0

¹ 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 SA DOT 65DF KL24 2311.

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
Total	2.457	1.346

* 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 02 de agosto de 2017, por meio de cada um dos veículos que lhes foram disponibilizados:

Meio de Contato	
Call center (0800 170 061)	528
E-mail (informe@conti.com.br)	443
Website (www.informeconcontinental.com.br)	9476
Número de Contatos	

10. No total, mais de um milhão de pessoas foram atingidas pelo Plano de Mídia, somando-se leitores de jornais², 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.

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 806.284 leitores.

Conclusão

VII.

13. A CONTINENTAL entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 02 de Agosto 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 04457-100, 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 182.636

RAISA DVORAH RECHTER
OAB/SP 344.843

NARCISO FERNANDES BARBOSA
OAB/DF nº 48.288

