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 Molina
Bruno Greca Consentino
Bruno Schloenbach Lacaz
Camila Bretas Campos
Camila Melo Mendes
Carolina Elisa Margonari
Cecília Yokoyama
Daniel Elias do Nascimento
Débora Souto Costa
Fernando Soave Nogueira
Izabela Pinheiro Floratto
Juliana Camargo Sydow
Juliana de Oliveira Meneguim
Larissa Milani Kerbauy Bastos
Marcela L. Ziccardi Feres
Marcus Wilson de Almeida
Raisa Dvorah 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

De São Paulo para Brasília, 08 de dezembro 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 SOB Nº
08000.070121/2017-87
08 12 17
Vera Régua
DIVISÃO DE PROTOCOLO

PROTOCOLO 40
REGISTRADO ÀS FLS Nº ___ SOB O Nº 40
LIVRO Nº ___ HORA ___
PROCON DE PALMAS/TO 03/01/2018
PROCON Palmas-TO
Matrícula 0503-3

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 oitavo 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

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 30 de Novembro 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 30 de Novembro 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 30 de Novembro de 2017, por meio de cada um dos veículos que lhes foram disponibilizados:

Meio de Contato	Número de Contatos
Call center (0800 170 061)	528
E-mail (informe@conti.com.br)	443
Website ((www.informecontinental.com.br)	9493

10. No total, mais de **um milhão** de pessoas foram atingidas pelo Plano de Mídia, somando-se leitores de jornais[2], 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.

VII. CONCLUSÃO

13. A **CONTINENTAL** entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 30 de Novembro 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 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 182.636

DANIEL ELIAS DO NASCIMENTO
OAB/SP 364.393

NARCISO FERNANDES BARBOSA
OAB/DF nº 48.288