

**INGLEZ  
WERNECK  
RAMOS  
CURY  
FRANÇOLIN**  
ADVOGADOS

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



**DECON-CE**  
Programa Estadual de Proteção  
e Defesa do Consumidor

Protocolo 590/2016

F.A. nº Chamamento de Recel

Recebido 25 / 10 / 2016

Hora 13 : 00

Carolina Elisá Margonari  
Cecília Yokoyama  
Cristina Rodrigues Lombardi  
Daniel Elias do Nascimento  
Débora Souto Costa  
Felipe Marcondes de Carvalho  
Fernando Soave Nogueira  
Izabela Pinheiro Fioratto

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, 10 de outubro de 2016

À FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DO CEARÁ (CE)

REF.: RELATÓRIO BIMESTRAL (SETEMBRO/OUTUBRO 2016), REFERENTE AO PROCESSO DE CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO Nº  
08012.003430/2014-60 (PNEUS DE MOTOCICLETA)

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 cópia do relatório periódico protocolado perante o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor, em 07 de outubro de 2016, em conexão com o Processo de Chamamento em epígrafe.

A **CONTINENTAL** manterá este PROCON informado de quaisquer fatos que possam ser relevantes no contexto deste chamamento voluntário e enviará cópia dos relatórios periódicos apresentados ao DPDC/SENACON, com atualizações e informações sobre a efetividade desta campanha.

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.**

  
pp **RAISA DVORAH RECHTER**  
OAB/SP nº 344.843



**INGLEZ  
WERNECK  
RAMOS  
CURY  
FRANÇOLIN**  
ADVOGADOS

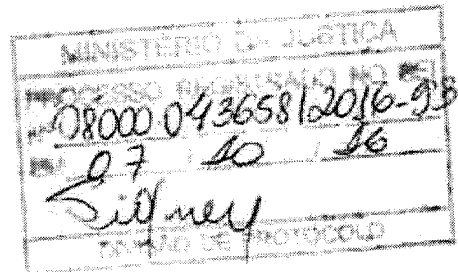
Ricardo Inglez de Souza  
Luiz Werneck  
Fábio Tadeu Ramos Fernandes  
Renato J. Cury  
Andréa Pitthan França  
Luiz Fernando Alouche

Ana Paula Michalski Carolina  
Arieli Pereira  
Beatriz Herval Mattes  
Briane Kelly Araújo Duda  
Bruno Galhego Molina  
Bruno Greca Conzattini  
Bruno Schloenbach Lucas  
Camila Bretas Campos  
Camila Melo Mendes  
Carolina Eliza Margonar  
Cecilia Yukawama  
Cristina Rodrigues Lombardi  
Daniel Elias do Nascimento  
Déborah Souto Costa  
Felipe Marcondes de Carvalho  
Fernando Soave Nogueira  
Isabela Pinheiro Fopatto

Juliana Camargo Sydow  
Johanna de Oliveira Meneguim  
Larissa Mirani Herbauer Baston  
Marcela L. Zaccari Feres  
Marcus Wilson da Almeida  
Raissa Dvorah Richter  
Renata Proença de Mello  
Roberta Heron Cardoso  
Rodrigo Macedo Soares  
Rodrigo de Oliveira Santos  
Rodrigo Risselem Senese  
Stefanie Schmitt Giglio  
Tatiana Sabatini Garcia  
Tatiana Fioravante  
Thiago Ramos Salvo  
Tiago Severa Camargo  
viviane Yamaguchi Botelho

De São Paulo para Brasília, 07 de outubro de 2016.

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  
08012.003430/2014-60)

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 primeiro 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 diferentes<sup>1</sup>) 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

<sup>1</sup> Os pneus sujeitos ao chamamento são: 120/70R17 M/C 58WH TL ContiAttack SM; 120/70ZR17 M/C (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 22 de setembro, recolheu, com sucesso, um **total de 289 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 22 de setembro:

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	0
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

<b>Santa Catarina</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>São Paulo</b>	<b>1014</b>	<b>241</b>
<b>Sergipe</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Tocantins</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>1.193</b>	<b>289</b>

\* 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, além dos 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 2016.

**IV. CUMPRIMENTO DO PLANO DE MÍDIA**

11. 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**

12. 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 22 de setembro, por meio de cada um dos veículos que lhes foram disponibilizados:

<b>Meio de Contato</b>	<b>Número de Contatos</b>
Call center (0800-170 061)	116
E-mail (informe@conti.com.br)	1.422
Website (www.continentalinforma.com.br)	965
Facebook (www.facebook.com/continentalpneusbrasil)	0



13. 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. CONCLUSÃO

14. A **CONTINENTAL** entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 22 de setembro, apurou-se que todos consumidores que contataram a **CONTINENTAL** com pneus objeto da presente campanha de chamamento tiveram seus pneus substituídos.


15. Do total de 1.193 pneus objetos da presente campanha voluntária de chamamento a **CONTINENTAL** recolheu 289 pneus até o momento, resultando na porcentagem de êxito de 24,22%.

16. 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.

17. 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

  
**RAISA DVORAN RECHTER**  
OAB/SP 344.843

  
**NARCISO PATRIOTA F. BARBOSA**  
OAB/DF nº 48.288

<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.

