13. A CONTINENTAL entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 02 de Abril de 2018, 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

ENRIQUE DIAS FARO
OAB/SP nº 406.334

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 Abril de 2018, 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)	9.498

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.

VII. CONCLUSÃO

[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.

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

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 Abril de 2018, 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 Abril de 2018:

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
Minas Gerais	425	106

[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.

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 Floravante
Thiago Ramos Saliba
Tiago Silveira Camargo
Viviane Yamaguchi Batezini

De São Paulo para Brasília, 06 de abril de 2018.

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

CÓPIA

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
PROCESSO REGISTRADO SOB
Nº 08000.012662/2018-71
EM 06 / 04 / 18
Vera Régia
DIVISÃO DE PROTOCOLO

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

VI. CONCLUSÃO

14. A CONTINENTAL entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 26 de março de 2018, 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 308 pneus até o momento, resultando na porcentagem de êxito de 25,82%.

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 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

DANIEL ELIAS DO NASCIMENTO
OAB/SP 364.393

NARCISO FERNANDES BARBOSA
OAB/DF nº 48.288

ENRIQUE DIAS FARO
OAB/SP nº 406.334

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 qualquer 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 nos relatórios bimestrais de 05 de fevereiro de 2016, 08 de fevereiro de 2017 e 08 de agosto de 2017.

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 26 de março de 2018, 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)	1.568
Website (www.continentalinforma.com.br)	1.004
Facebook (www.facebook.com/continentalpneusbrasil)	1

13. 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.

[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.

7. A CONTINENTAL informa que até 26 de março de 2018 recolheu, com sucesso, um **total de 308 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 26 de março de 2018:

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
Paraíba	0	0
Paraná	0	26
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	308

* Estimativa de acordo com as informações submetidas pela CONTINENTAL à SENACON e ao DPDC em 26 de agosto de 2014.

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 uma nova campanha de chamamento para reforçar a mensagem para os consumidores daquela montadora.

II. EFETIVIDADE DO PROCESSO DE CHAMAMENTO

---

[1] 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.

INGLEZ WERNECK RAMOS CURY FRANCOLIN
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 Hiavai Mattos
Bruna Kelly Araújo Dudas
Bruno Galhego Molina
Bruno Greca Consentino
Bruno Schloenbach Lacaz
Camila Bretas Campos
Camila Melo Mendes
Carolina Elisa Margonari
Cecilia 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, 06 de abril de 2018.

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

CÓPIA

REF.: CONTINENTAL DO BRASIL – CAMPANHA DE CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO (PROTOCOLO Nº 08012.003430/2014-60)

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
PROCESSO REGISTRADO NO SEI
Nº 08000.012664/2018-61
EM 06 / 04 / 18
Ana Régia
DIVISÃO DE PROTOCOLO

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 vigésimo 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[1]) produzidos pela

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
Andrea Pereira
Bruna Kelly Araújo Dudas
Bruno Greca Consentino
Camila Bretas Campos
Camila Melo Mendes
Caroline Lerner Castro
Caroline Zing
Daniel Elias do Nascimento
Daniella Spach Rocha Barbosa
Fernando Soave Nogueira
Henrique Velloso Papis
Isabela Ribeiro
Izabela Pinheiro Fioratto
Juliana Camargo Sydow
Juliana de Oliveira Meneguim
Luana Fontana
Marcelo Bertozzi de Pinho
Marcus Wilson de Almeida
Rachel de Oliveira Inocêncio
Raisa Dvorah Rechter
Roberta Haron Cardoso
Rodrigo Macedo Soares
Rodrigo Rosalem Senese
Stefanie Schmitt Giglio
Taciana Buzatto Floriano
Talita N. Sabatini Garcia
Tamira Fioravante
Thaís Fortes
Thiago Ramos Saliba
Tiago Silveira Camargo
Vanessa Hasselmann
Viviane Yamaguchi Batezini

São Paulo, 16 de abril de 2018

À FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DO MARANHÃO (MA)

REF.: RELATÓRIO BIMESTRAL (FEVEREIRO DE 2017/MARÇO DE 2018), 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 - Jundiaí, Estado de São Paulo, Brasil, vem, respeitosamente, por seu advogado infra-assinado, 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 06 de abril de 2018, 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 seu advogado abaixo assinado no endereço Av. Eng. Luís Carlos Berrini, 105, 17º andar, São Paulo/SP, CEP 04571-010, Brasil, e coloca-se à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.

ENRIQUE DIAS FARO

OAB/SP nº 406.334