CÓPIA
CÓPIA

DIAS CARNEIRO ADVOGADOS

Secretaria Nacional do Consumidor/Senacon/MJ
08012.008816/2012 29/Out/2012 16:20

São Paulo, 29 de outubro de 2012.

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça
Brasília - DF

Ref: Relatório Bimestral (outubro/2012), referente ao Processo de Chamamento 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"), vem, respeitosamente, por seus advogados, apresentar seu sétimo relatório bimestral. Neste documento, a Continental fornece informações sobre a efetividade do processo de chamamento, cumprimento e efetividade do plano de mídia.

I. EFETIVIDADE DO PROCESSO DE CHAMAMENTO

Conforme descrito na petição inicial enviada pela Continental ao DPDC em 29 de agosto de 2011, esse processo de chamamento visa recolher 2.457 pneus para de carga (de dois tipos diferentes)[1] produzidos pela empresa durante a 23ª semana de produção de 2011.

[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.

Conforme destacado no último relatório, a Continental identificou que a não conformidade afetava um máximo de 270 pneus ao invés de 351 (de dois tipos diferentes).

Não obstante o mencionado acima, conforme anunciado na petição inicial ao DPDC, em uma abordagem mais ampla e para evitar qualquer confusão por parte de seus clientes, a Continental está recolhendo toda a produção dos dois tipos diferentes de pneus de carga, produzidos durante a 23 ª semana de produção.

Até 13 de outubro de 2012, a Continental recolheu, com sucesso, um total de **1.261 pneus**.

O quadro abaixo demonstra o número de pneus recolhidos em cada Estado do País:

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	31
Maranhão	11	0
Mato Grosso	65	28
Mato Grosso do Sul	22	0
Minas Gerais	425	104
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	24
Rio Grande do Norte	0	0
Rondônia	0	0
Roraima	0	0
Santa Catarina	52	0

São Paulo	376	152
Sergipe	0	0
Tocantins	0	0
TOTAL	**2.457**	**1.261**

Atualizado até 13de outubro de 2012.

* 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.

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.

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.

II. ACIDENTES CAUSADOS POR PRODUTOS DEFEITUOSOS

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.

III. CUMPRIMENTO DO PLANO DE MÍDIA

Conforme informado no relatório bimestral datado dia 28 de dezembro p.p., o plano de mídia proposto pela Continental na petição inicial apresentada ao DPDC em 29 de agosto de 2011, foi devidamente cumprido pela Continental.

EFETIVIDADE DO PLANO DE MÍDIA

A Continental entende que seu plano de mídia está trazendo resultados satisfatórios. Abaixo, a empresa fornece o número de contatos que recebeu de consumidores através de cada um dos veículos que lhes foram disponibilizados:

Meios de Contato	Número de Contatos
Call center (0800 170 061)	525
E-mail (informe@conti.com.br)	424
Website (www.informecontinental.com.br)	2623

Atualizado até 13 de outubro de 2012.

IV. OUTRAS MEDIDAS ADOTADAS PELA CONTINENTAL PARA CONTATAR ATIVAMENTE OS CLIENTES

Além de cumprir com o plano de ação descrito na petição inicial ao DPDC, a Continental adotou outra medida para informar seus clientes deste chamamento, como mais um esforço para garantir a efetividade deste procedimento.

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 maiores detalhes sobre este procedimento. Um exemplo da carta enviada aos consumidores finais foi apresentada ao DPDC em seu último relatório bimestral, em 28 de outubro p.p.

V. CONCLUSÃO

A Continental entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 13 de outubro de 2012 a Continental conseguiu recolher **1.261 pneus** de um total de 2.457 pneus.

Vale lembrar que somente um máximo de 270 pneus, conforme mencionado acima, foi realmente afetado pela não conformidade.

Em obediência à Portaria No. 487/2012, a Continental manterá o DPDC informado sobre qualquer fato que possa ser relevante para este chamamento voluntário e continuará a enviar relatórios periódicos com atualizações e informações sobre a efetividade deste programa.

A Continental terá o prazer em fornecer quaisquer informações ou esclarecimentos requeridos pelo DPDC.

Atenciosamente,

p.p. **CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.**

Ricardo N. Inglez de Souza
OAB/SP 182.636

Stefanie C. Schmitt
OAB/SP 297.883

Diego Vega Possebon da Silva
OAB/DF 18.589

Igor Ramos Silva
OAB/DF 20.139

DIAS CARNEIRO ADVOGADOS

São Paulo, 29 de outubro de 2012.

À Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON do Estado do Maranhão

Att: Diretoria

Ref: Relatório Bimestral (outubro/2012), referente ao Processo de Chamamento nº 08012.008039/2011-17

Prezados Senhores,

A **CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.** ("**Continental**"), com sede em Jundiaí, no Estado de São Paulo, na Rod. Dom Gabriel P. B. Couto, s/n, Km 66, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.036.483/0004-52, vem, respeitosamente, por seus advogados, em obediência ao disposto na Portaria MJ nº 789/2010, apresentar cópia do relatório bimestral protocolado perante o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, em 29 de outubro de 2012, 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 bimestrais apresentados ao DPDC, com atualizações periódicas e informações sobre a efetividade deste procedimento.

A Continental respeitosamente requer que este PROCON envie quaisquer pedidos de informação ou esclarecimento aos seus advogados abaixo assinados e coloca-se à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

p.p. **CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.**

Stefanie C. Schmitt
OAB/SP 297.883