

# **DIAS CARNEIRO ADVOGADOS**

São Paulo, 29 de agosto de 2012.

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

Att: Diretoria

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

Prezados Senhores,

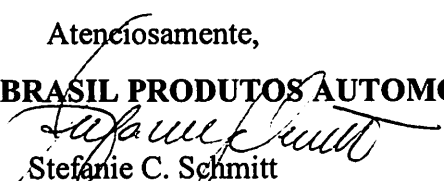
**A CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.**  
("Continental"), com sede em Jundiaí, no Estado de São Paulo, na Rod. Dom Gabriel P. B. Couto, s/n, Km 66, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.036.483/0004-52, vem, respeitosamente, por seus advogados, em obediência ao disposto na Portaria MJ nº 789/2010,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

# DIAS CARNEIRO ADVOGADOS

São Paulo, 29 de agosto de 2012.

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

Secretaria de Direito Econômico

Ministério da Justiça

Brasília - DF

PROTOCOLO

**Ref: Relatório Bimestral (agosto/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 sexto 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)<sup>1</sup> produzidos pela empresa durante a 23ª semana de produção de 2011.

<sup>1</sup> 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.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR  
08012.008039/2011-17  
29/08/2012 15:05  
JEFERSON

## DIAS CARNEIRO ADVOGADOS

Conforme destacado na petição inicial, num primeiro momento, a empresa identificou que a não conformidade afetava um máximo de 351 pneus (de dois tipos diferentes).

Este número havia sido estabelecido com base na rastreabilidade de um lote do composto de borracha afetado na linha de produção do pneu, em combinação com a análise da composição química de amostras de pneus específicos. A análise da amostra de pneus foi utilizada para verificar se o composto de borracha não especificado estava contido naqueles pneus dessa linha de produção. No momento da notificação inicial não foi possível estabelecer se todos os 351 pneus haviam efetivamente sido afetados visto que amostras dos pneus dos lotes de produção não estavam disponíveis para análise.

Durante este período, várias amostras de pneus que foram recolhidas durante a campanha do recall foram analisadas. As análises realizadas por um laboratório independente (como, por exemplo, o teste anexado no relatório anterior), permitiram que a Continental pudesse melhor identificar os produtos afetados, ou seja, os pneus produzidos durante a produção da semana 23 que foram efetivamente afetados pela não-conformidade.

Com base na identificação do Polímero Base por Espectrometria de Infravermelho (FTIR), com técnica de reflexão total atenuada (ATR), foi possível restringir o número de pneus afetados.

Consequentemente, baseado nos relatórios emitidos pelo laboratório independente, a Continental concluiu que o número máximo de pneus produzidos com o composto de borracha não especificado foi de 270 pneus (ao invés de 351 pneus).

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 23ª semana de produção.

N.

## DIAS CARNEIRO ADVOGADOS

Até 13 de agosto de 2012, a Continental recolheu, com sucesso, um total de 1.254 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                                            | 0                |
| Distrito Federal    | 0                                            | 0                |
| Espírito Santo      | 28                                           | 8                |
| Goiás               | 31                                           | 25               |
| 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                |
| <b>TOTAL</b>        | <b>2.457</b>                                 | <b>1.254</b>     |

Atualizado até 13 de agosto 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.

S. M.

## **DIAS CARNEIRO ADVOGADOS**

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.

*f. n.*

## DIAS CARNEIRO ADVOGADOS

### IV. 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                           |      |
|--------------------------------------------|------|
| Call center (0800 170 061)                 | 519  |
| E-mail (informe@conti.com.br)              | 404  |
| Website (www.informeconcontinental.com.br) | 2413 |

Atualizado até 13 de agosto de 2012.

### V. 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.

M. J.

## DIAS CARNEIRO ADVOGADOS

### VI. CONCLUSÃO

A Continental entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 13 de agosto de 2012 a Continental conseguiu recolher 1.254 pneus de um total de 2.457 pneus.

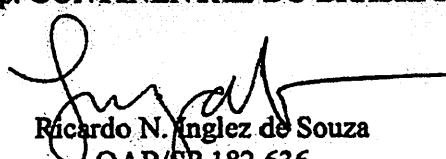
Vale lembrar que somente um máximo de 270 pneus, conforme mencionado acima, foi realmente afetado pela não conformidade.

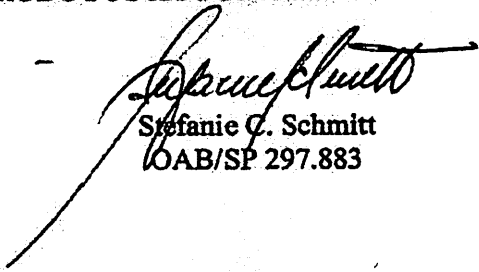
Em obediência à Portaria No. 487/2012, a Continental manterá o DPDC informado sobre qualquer fato que possa ser relevante para este chamamento voluntário e continuará a enviar relatórios periódicos com atualizações e informações sobre a efetividade deste programa.

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