

São Paulo, 01 de julho de 2013.

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

Att: Diretoria

**Ref: Relatório Bimestral (junho/2013), referente ao
Processo de Chamamento nº 08012.008039/2011-17**

Prezados Senhores,

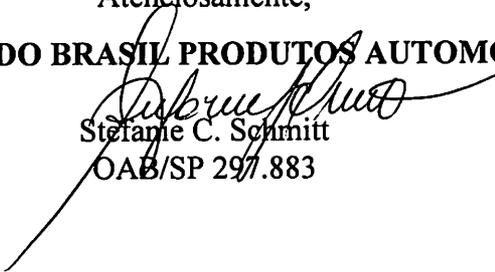
A CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA. (“**Continental**”), com sede em Jundiaí, no Estado de São Paulo, na Rod. Dom Gabriel P. B. Couto, s/n, Km 66, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.036.483/0004-52, vem, respeitosamente, por seus advogados, em obediência ao disposto na Portaria MJ nº 789/2010, apresentar cópia do relatório bimestral protocolado perante o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, em 26 de junho de 2013, 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

DVWCA

DE VIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

Rua Dr. Renato Paes de Barros 1 017, 7º andar - Edifício Corporate Park
Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04530-001
tel: 55 11 3048-3266 - fax: 55 11 3048-3277 - info@dvwca.com.br
SÃO PAULO - SP - RIO DE JANEIRO - RJ - BRASÍLIA - DF
www.dvwca.com.br

- ANDRÉ A. DE VIVO
- GUSTAVO LORENZI DE CASTRO
- FERNANDO BRANDÃO WHITAKER
- RENATO CHODARD
- GASTÃO MEIRELLES PEREIRA
- ANDREA AUGUSTA PULICI
- MARCELO FROES DEL FIORENTINO
- ANDREA PITYHAN FRANÇOLIN
- WALTER ADRIANO NIMIR JR
- BEATRIZ G. B. DE MORAES VISNEVSKI
- LUIZ CASSIO DOS S. WERNECK NETTO
- FÁBIO TADEU RAMOS FERNANDES
- RICARDO INGLEZ DE SOUZA

- ADRIANO CURY BORGES
- CRISTIANE BATTAGLIA VIDILLI
- GUILHERME MATOS CARDOSO
- LUCIANA MELLARDO DO BRADO
- RICARDO CAMAROTTA ABDO
- PRISCILA PALAZZO
- ALAN HIM YOKOYAMA
- ANDREA CRISTINA DEZERRA
- ANNA KARINA C. LOUZADO DE SA
- AUGUSTO CESAR FORTUNA
- GUSTAVO FIUZA QUEVEDOZ
- JULIANA CRISTOVAM JOÃO
- MAURICIO VJICHI NAGA
- MILENA TAVARES FENEBERG
- PATRICIA CASTANHEIRA C. BRAGA
- PATRICIA BOCHA ELARD CAPANO
- RENATA RUGLIESE CANHA FERNANDES
- AINÁ FRANCO DE ANDRADE
- ALEXANDRE SALVO MUSSNICH
- ANA DABRIELA GUILHERME MARQUES
- BRUNO KIMURA SATO
- CARILA DE SOUZA GAVIÃO
- CAROLINA SANTORO FRIEDRICH
- CECILIA YOKOYAMA
- CINTHIA AMORA LIZOT

- CRISTIANE DOS SANTOS CORDEIRO
- DANIEL DE PAULA NEVES
- DANIEL MALAQUINI MATTOS
- ESTEVAN KAVIER E CHAVES
- FABIANA MARTIN DE MACEDO
- FÁBIO SÉRGIO VICIARI MEDINA LEITE
- FELIPE A. CARRILHI FIGUEIREDO
- FLÁVIA TILZETI C. AZEVEDO SUDRE
- FLÁVIO CUNHA FREIRE
- GISELE ACCARINO MARTINS CENOPRE
- GISELE BARBA BOSSA
- GUSTAVO ABRÃO LUNES
- HUGO JOSE CORVETTO FILHO
- JULIANA MANTUANO DE MENESES
- LARISSA RAQUEL DI STEFANO
- LARISSA ROSSI GAVINO
- LÍDIA HELENA RAMPIM
- MARIANA PAOLA FONSECA
- MATEUS A. SIQUEIRA COVOLO
- MELINA JOICE FIORAVANTE
- NICOLE DE BARROS MOREIRA
- PÂMELA FRANCO AIDAR EMYDIO
- PAULA SANIOTO
- PAULO DE TARSO C. DE MORAES
- RAFAEL DE CARVALHO MENDES

- REGINA MONTACINI
- RENATA GENACCHIO REGINO
- STEPHANIE SCHMITT
- VANESSA LIRA DANTAS
- VICTOR LEAL DIAS ROCHA
- ANDRÉ WOTOHARU YOSHINO
- BEATRIZ CHERUBINI DE LIMA
- BRUNO BONAMAM LEMPS
- BRUNO SCHLOENBACH LACAZ
- CARLA HARUMI SAKAGUCHI
- CAROLINA IGNÁCIO DE SOUZA FRANCO
- FERNANDA T. DE A. CONÇALVES
- GABRIEL AMON SILVA
- GABRIELA LOUZADA MOLLO
- GIOVANNA MUNACO WELLMO
- ICARO VENCESLAU GOMES
- JULIANA CAMARGO EYDDV
- MANUELA GUTTI MENTA
- MARILIA TORCE DE PAULA
- NATÁLIA CONSTANTINO DANIELINI
- PRADO CORDELLI ALVES
- RAFAEL CARIBE COSTA CONÇALVES
- RAFAEL OKAZAKI
- RENATO COSTA MENDES
- SIMONE RAMALHO

São Paulo, 28 de junho de 2013.

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON
Ministério da Justiça
Brasília - DF

0800.014385/2013-27

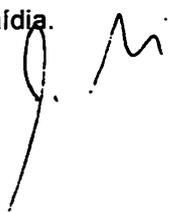
28.06.13
Luziane

PROCOLO

Ref: Relatório Bimestral (junho 2013), 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 décimo primeiro 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.

Conforme informado anteriormente, 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 23ª semana de produção.

Até 13 de junho de 2013, a Continental recolheu, com sucesso, um total de **1295 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 | 50 |
| Maranhão | 11 | 0 |
| Mato Grosso | 65 | 28 |
| Mato Grosso do Sul | 22 | 0 |
| Minas Gerais | 425 | 105 |
| Pará | 0 | 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.

DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

| | | |
|---------------------|--------------|--------------|
| 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 | 153 |
| Sergipe | 0 | 0 |
| Tocantins | 0 | 0 |
| TOTAL | 2.457 | 1.295 |

Atualizado até 13 de junho de 2013.

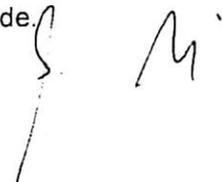
* Estimativa baseada na informação de um número total de vendas durante o período em que os produtos sujeitos ao presente processo de chamamento foram vendidos. Conforme mencionado anteriormente, devido ao seu sistema de distribuição, a Continental não possui informações detalhadas sobre as vendas de 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 de 2011, 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) | 528 |
| E-mail (informe@conti.com.br) | 441 |
| Website (www.informecontinental.com.br) | 4.028 |

Atualizado até 13 de junho de 2013.

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 relatório bimestral, em 28 de outubro de 2011.



DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

V. CONCLUSÃO

A Continental entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 13 de junho de 2013 a Continental conseguiu recolher 1.295 pneus de um total de 2.457 pneus.

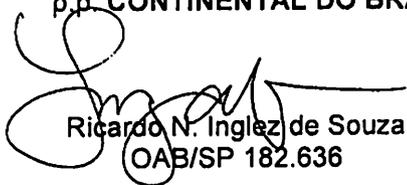
Vale lembrar que somente um máximo de 270 pneus, conforme mencionado acima, foi realmente afetado pela não conformidade.

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