

São Paulo, 28 de fevereiro de 2013.

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

Att: Diretoria

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

Prezados Senhores,

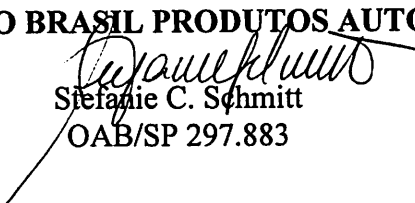
**A CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA.** (“Continental”), com sede em Jundiá, no Estado de São Paulo, na Rod. Dom Gabriel P. B. Couto, s/n, Km 66, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.036.483/0004-52, vem, respeitosamente, por seus advogados, em obediência ao disposto na Portaria MJ nº 789/2010, apresentar cópia do relatório bimestral protocolado perante o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, em 28 de fevereiro 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

PROTÓCOLO

DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

Rua Dr Renato Paes de Barros 1 017, 7º andar - Edifício Corporate Park  
Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04630-001  
tel: 55 11 3048-3266 - fax: 55 11 3048-3277 - info@dvwca.com.br  
SAO PAULO - SP | RIO DE JANEIRO - RJ | BRASÍLIA - DF  
www.dvwca.com.br

SECRETARIA Nacional do Consumidor / Senacon/ANV  
08012.008039/2013 28/Fev/2013 10:26  
M. A. L.

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

ADRIANO CURY DORGES  
CRISTIANE BATTACIA VIDILLI  
GUILHERME MATOS CARDOSO  
LUCIANA MELLARDO DO SPAO  
RICARDO CAMAROTTA ABDO  
PRISCILA PALAZZO  
ALAN KIM YOKOYAMA  
ANDREIA CRISTINA DEZERRA  
ANNA KAPINA C LOUZÃO DE SA  
AUGUSTO CESAR FORTUNA  
GUSTAVO FIUZA DUBVEDES  
JULIANA CRISTOVAM JOÃO  
MARCÍLIO YICHI MAGA  
MILENA TAVARES FENEDEBERG  
PATRÍCIA CASTANHEIRA C BRAGA  
PATRÍCIA ROCHA CLARO CAPANO  
RENATA PUGLIESE CANHA FERNANDES  
AINÁ FRANCO DE ANDRADE  
ALEXANDRE SALVO MUSENICH  
ANA GABRIELA GUILHERME MARQUES  
BRUNO KIMURA SATO  
CAMILA DE SOUZA GAVIÃO  
CAROLINA SANTORO FRIEDE  
CÉCILIA YOKOYAMA  
CINTHIA AÚDRA LIZOT

CRISTIANE DOS SANTOS CORBEIRO  
DANIEL DE PAULA NEVES  
DANIEL MALAQUINI MATTOS  
ESTEVAN KAVIER E CHAVES  
FABIANA MARTIN DE MACEDO  
FÁBIO SÉRGIO VIEIRA MEDINA LEITE  
FELIPE A GABRIEL FIGUEIREDO  
FLÁVIA CUNHA FREIRE  
GISELE ALCARINO MARTINS CENOPFRE  
GISELE BARRA BOSSA  
GUSTAVO ABRÃO LUNES  
HUGO JOSÉ CORVETTO FILHO  
JULIANA MANTUANO DE MENESES  
LARISSA RAQUEL DI STEFANO  
LARISSA ROSSI CAVINO  
LÍDIA HELENA RAMPIM  
MARIANA PAOLA FONSECA  
MATEUS A. SIQUEIRA COVOLO  
MELINA JOICE FIORAVANTE  
NICOLE DE BARROS MOREIRA  
PAMELA FRANCO AIDAR EMYDIO  
PAULA SANIOTO  
PAULO DE TARSO C DE MORAES  
RAFAEL DE CARVALHO MENDES

REGINA MONTAGNINI  
RENATA BENAECIO REGINO  
STEPHANIE SCHMITT  
VANESSA LIRA SANTOS  
VICTOR LEAL DIAS ROCHA  
ANDRÉ MOTOHARU YOSHINO  
BEATRIZ CHERUBINI DE LIMA  
BRUNO BOMHAM LEMES  
BRUNO SCHLOSSBACH LACAZ  
CARLA HARUM SAKAGUCHI  
CAROLINA IGNACIO DE SOUZA FRANCO  
BERNARDO T DE A CONCALVES  
GABRIEL AUGUSTO SILVA  
GABRIELA LOUZADA MOLLO  
GIOVANNA MONACO VECCHIO  
IGARO VENCEZLAU ODIER  
JULIANA CAMARDO SYDOW  
MANUELA CUITI MENTA  
MARILIA JORGE DE PAULA  
NATÁLIA CONSTANTINO BARCELINI  
PEDRO CORDELLI ALVES  
RAFAEL CARDE COSTA CONCALVES  
RAFAEL OKAZAKI  
RENATO COSTA MENDES  
SIMONE RAMALHO

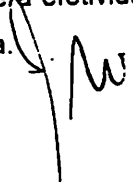
São Paulo, 28 de fevereiro de 2013.

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

Ref: Relatório Bimestral (fevereiro 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 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.

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 fevereiro de 2013, a Continental recolheu, com sucesso, um total de 1.273 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	38
Maranhão	11	0
Mato Grosso	65	28
Mato Grosso do Sul	22	0

<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.

# DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

Minas Gerais	425	105
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	28
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>1.273</b>

Atualizado até 13 de fevereiro 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.

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

**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.

**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	Número de Contatos
Call center (0800 170 061)	526
E-mail (informe@conti.com.br)	440
Website (www.informecontinental.com.br)	3.401

Atualizado até 13 de fevereiro de 2013.

**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.

# DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

## VI. CONCLUSÃO

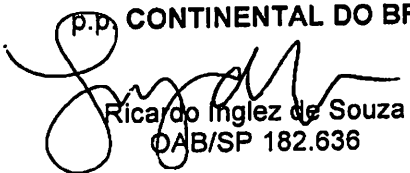
A Continental entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 13 de fevereiro de 2013 a Continental conseguiu recolher 1.273 pneus de um total de 2.457 pneus.

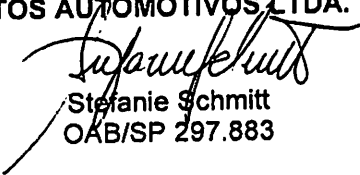
Vale lembrar que somente um máximo de 270 pneus, conforme mencionado acima, foi realmente afetado pela não conformidade.

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 Inglez de Souza  
OAB/SP 182.636

  
Stefanie Schmitt  
OAB/SP 297.883