

São Paulo, 29 de Agosto de 2013.

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

Att: Diretoria

**Ref: Relatório Bimestral (Agosto/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 29 de Agosto 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

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

Rua Dr. Ronaldo Mendes de Moraes 1.617 7º andar - Edifício Corporativo Park
Itaipu - BDI - 566 PAVIL - SP - 04630-001
16: 54 13 3048-3306 - FAX 55 11 3048 3277 - info@dvwca.com.br
SAO PAULO - SP - RIO DE JANEIRO - RJ - BRASILIA - DF
www.dvwca.com.br

- ANDRÉ A. DE VIVO
- GUSTAVO LORENZI DE CASTRO
- FERNANDO BRANDÃO WHITAKER
- RENATO CHIODARO
- CASTAO MEIRELLES PEREIRA
- ANDREA AUGUSTA PULICI
- MARCELO FROES DEL FIDRENTINO
- ANDREA PITTMAN FRANÇOLIN
- WALTER ABRANHÃO NIMIR JR
- BEATRIZ G. B. DE MORAES VIENEVSKI
- LUIZ CASSIO DOS S. WERNECK NETTO
- FABIO TADEU RAMOS FERNANDES
- RICARDO INGLEZ DE SOUZA

- ADRIANO CURY GORGES
- CRISTIANE BATTAGLIA VIDILLI
- GUILHERME MATOS CARDOSO
- LUCIANA MELLARID DO PRADO
- RICARDO CAMAROTTA ARDU
- PRISCILA PALAZZO
- ALAN NIM YOKOYAMA
- ANDREIA CRISTINA DEZERRA
- ANNE KARINA C. LOUREIRO DE SA
- AUGUSTO CESAR FORTUNA
- GUSTAVO FIVEA QUEVEDOS
- JULIANA CRISTOMAM JOAO
- MAURICIO TACHYRAGA
- MILENA TAVARES FENEBERG
- PATRICIA CALTANHEIRA C. BRAGO
- PATRICIA ROEMA CLARO CAPANO
- RYHATA PUGLIESE CRANHA FERNANDES
- ANA FRANCO DE ANDRADE
- ALEXANDRE SALVO MUSHENCH
- ANA GABRIELA GUILHERME MARQUES
- BRUNO KIMURA SATO
- CAMILA DE SOUZA GAVIÃO
- CAROLINA SANTORO FRIEDE
- CECILIA YOKOYAMA
- CINTHIA AURA LIZOT

- CRISTIANE DOS SANTOS CORBEIRO
- DANIEL DE PAULA NEVES
- DANIEL MALAQUINI MATTOS
- ESTEVAN XAVIER E CHAVES
- FABIANA MARTIN DE MACEDO
- FABIO BERS-O VIEIRA MEDINA LEITE
- FELIPE A. GABRIEL FIELENEDEO
- FLELVIA FILIZI G. AZEVEDO SODRE
- FLAVIO LUNHA FREIRE
- GISELE ACCARINO MARTINS GENOPRE
- GISELE BARBA BOSSA
- GUSTAVO ABRÃO NUNES
- HUGO JOSÉ CORVELLO FILHO
- JULIANA MANTUANO DE MENESES
- LARISSA RAQUEL DI STEFANO
- LARISSA ROSI GAVIÃO
- LIDIA HELENA SASSIM
- MARIANA PAOLA FONSECA
- MATEUS A. BIQUEIRA COVELO
- MELINA JOICE PIORAVANTE
- NICOLE DE BARROS MOREIRA
- PAULA FRANCO AIDAN EMVIO
- PAULA SANTO
- PAULO DE TARSO C. DE MORAES
- RAFAEL DE CARVALHO MENDES

- REGINA MONTAGNINI
- RENATA BEMACENHO REGINO
- STEFANIS SCHMITT
- VANESSA LIRA GANTAS
- VICTOR LEAL DOS SOUZA
- ANDRÉ HECTORARI YOSHINO
- BEATRIZ CHERUBINI DE LIMA
- BRUNO BONAMAM LEMPA
- BRUNO SCHLOFENBACH LAZAR
- CAELA MARIANA MARELLI
- CAROLINA IGARCIÓ DE SOUZA FRANCO
- FERNANDA F. DE S. CONCEALVES
- GABRIEL AMON SILVA
- GABRIELA LOUZADA MOLLO
- GIOVANNA MONALDO VELLHO
- IGARO VENEZELAU GOMES
- JULIANA CAMARDO BYDON
- MANUELA GUITI MENTA
- MARILIA JORGE DE PAULA
- NATALIA CRISTANTINO BARCELINI
- PEDRO CARDELLI ALVES
- RAPHAEL CARRE COSTA CONCEALVES
- RAPHAEL ONASANI
- RENATO COSTA MENDES
- SHADRY RAMALHO

São Paulo, 29 de agosto de 2013.

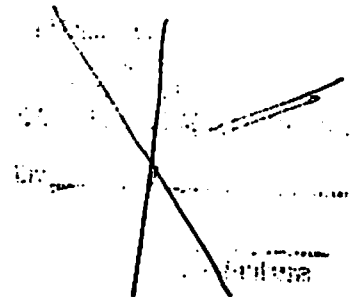
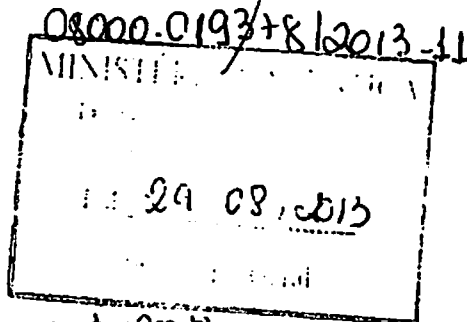
PROTOCOLO

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

Ref: Relatório Bimestral (agosto 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 segundo relatório bimestral. Neste documento, a Continental fornece informações sobre a efetividade do processo de chamamento 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 agosto de 2013, a Continental recolheu, com sucesso, um total de 1298 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	53
Maranhão	11	0
Mato Grosso	65	28
Mato Grosso do Sul	22	0
Minas Gerais	425	105
Pará	0	0
Paraíba	0	8
Paraná	133	32
Pernambuco	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.

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)	528
E-mail (informe@conti.com.br)	442
Website (www.informecontinental.com.br)	4607

Atualizado até 13 de agosto 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 relatório bimestral, em 28 de outubro de 2011.

VI. CONCLUSÃO

A Continental entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso. Até 13 de agosto de 2013 a Continental conseguiu recolher 1298 pneus de um total de 2.457 pneus.

DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

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

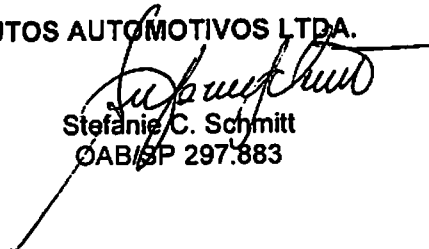
Em obediência à Portaria nº 487/2012, a Continental manterá o DPDC informado sobre qualquer fato que possa ser relevante para este chamamento voluntário e continuará a enviar relatórios periódicos com atualizações e informações sobre a efetividade deste programa.

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