

• ANDRÉ ALICKE DE VIVO	ADRIANO CURY BORGES	DANIEL DE PAULA HEVES	RAFAEL OKAZAKI
• GUSTAVO LORENZI DE CASTRO	GUILHERME MATOS CARDOSO	EDNER DE TOLEDO ALVES BASTOS	PAULO DE TARSO C. DE MORAES
• FERNANDO BRANDÃO WHITAKER	GUSTAVO FIUZA QUEDEVEZ	ESTEVAO XAVIER E CHAVES	REGINA MONTAGNINI
• RENATO CHIODARO	MAURO CÉSAR BULLARA ARJONA	FELIPE ANDRADE SELLAN	RENATO COSTA MENDES
• ANDRÉA PITTHAN FRANÇOLIN	RENATA BENACCHIO RECINO	FELIPE A. CAORLI FIGUEIREDO	RENÉE GUERRA DE CARVALHO
• GASTÃO MEIRELLES PEREIRA	LUCIANA MELLARIO DO PRADO	FLÁVIA TIEZZI C. DE AZEVEDO SODRÉ	SHARA BARRETO COMES LIM
• ANDREA AUGUSTA PULICI	ALAN KIM YOKOYAMA	FLÁVIO DA CUNHA FREIRE	VANESSA CERQUEIRA HASSELMANN
• MARCELO FRÓES DEL FIORENTINO	MAURÍCIO YJICHI HAGA	GABRIELA ARANHA GODOY	VANESSA LIRA DANTAS
• WALTER ABRAHÃO HIMIR JR.	MILENA TAVARES FENEBERG	CISELE ACCARINO MARTINS CENOPHE	VICTOR LEAL DIAS ROCHA
• BEATRIZ G. B. DE MORAES VISNEVSKI	PATRICIA CASTANHEIRA G. BRAGA	GUSTAVO ABRÃO IUNES	VIVIANE YAMAGUCHI BÉTEZINE
• LUIZ CÁSSIO DOS S. WFRNECK NETTO	PATRICIA DABUS BUAZAR ÁVILA	HUGO BARBOSA LUSTRE	ANA CLARA P. F. VALENTIM SILVA
• FÁBIO TADEU RAMOS FERNANDES	PATRICIA ROCHA CLARO CAPANO	ISABELA C. B. FALCÃO MORAES SILVA	ANDREA PEREIRA
• RICARDO INGLEZ DE SOUZA	TIAGO SILVEIRA CAMARGO	JANAINA DE SOUZA CUNHA RODRIGUES	BRUNA SANTOS DE CARVALHO
	ADRIANO NAPOLI	JULIANA MANTUANO DE MENESES	BRUNO HIDEKI KUTANI
	ALESSANDRA MALTA	JULIETT LÉAL CONSULES GARCIA	GABRIELA ROSSI DOS SANTOS
	ALEXANDRE SALVO MUSSNICH	LARISSA RAQUEL DI STEFANO	ICARO VENCESLAU GOMES
	ANDRÉ MOTOHARU YOSHINO	LARISSA ROSSI GAVINO	JULIANA CAMARGO SYDOW
	ARIEL BARCELOS MARQUES PEREIRA	LÍDIA HELENA RAMPIM	KELLEN ROMANO M. G. MOURA
	BRUNO GALNEGO MOLINA	LUCIANA DUTRA DE OLIVEIRA SILVEIRA	LUCAS MANASIA DA SILVA
	BRUNO SCHLOENBACH LACAZ	LUCIANE LAZARETTI FERREIRA DIAS	MARIANE CUNHA DA SILVA
	CAROLINA C. NEGRÃO RAMOS	MARIANA ALVES KOEZUKA	MARINA BLEEKÉ
	CECÍLIA YOKOYAMA	MARINA ALFONSO DE SOUZA	PAULO ARTHUR ADOGLIO REHRAOT
	CINTHIA AMBRA LIZOT	MATEUS A. SIQUEIRA COLOVO	PEDRO CORDELLI ALVES
	CLARISSA TELES SILVA	MATEUS C. BRANCO ALMEIDA BESSA	ROBERTA MACENA MORENO
	CLAUDIR AMBRA LIZOT	NICOLE DE BARROS MOREIRA	SIMONE RAMALHO
	CRISTIANA ROQUETE LUSCHER CASTRO	PAULA FISCHER MACEDO	VANESSA A. DE OLIVEIRA FRANÇA
	CRISTIANE DOS SANTOS CORDEIRO	PAULA MARIA D'AMBROSIO COLOMBO	

São Paulo, 26 de dezembro de 2013.

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

Att: Diretoria

Ref: Relatório Bimestral (dezembro/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 23 de dezembro 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.


Ricardo Inglez de Souza
OAB/SP 182.636


Cristiana R. L. Castro
OAB/SP 282.792

DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 1 017, 7º andar - Edifício Corporate Park
Itaipu Bidi - São Paulo - SP - 04530-001
tel: 55 11 3048-3266 - fax: 55 11 3048-3377 - info@dvwca.com.br
SÃO PAULO - SP | RIO DE JANEIRO - RJ | BRASÍLIA - DF

www.dvwca.com.br

• ANDRÉ A. DE VIVO	ADRIANO CURY BORGES	CRISTIANE DOS SANTOS CORDEIRO	EFICINA MONTAGNINI
• GUSTAVO LORENZI DE CASTRO	GUILHERME MATOS CANDIDO	DANIEL DE PAULA NEVES	RENATO COSTA MEDES
• FERNANDO BRANDÃO WHITAKER	MAURO CESAR DULLARA ADJONA	ESTEVAN XAVIER E CHAVES	HENEC GUERBA DE CARVALHO
• RENATO CHIODARO	RENATA RENACCHIO REGINO	FADIANA MARTIN DE MACEDO	SHARA DARRETTO COMES LIM
• CASTÃO MEIRELLES PEREIRA	LUCIANA MELLARIO DO PRADO	FELIPE A. GADRIEL FIGUEIREDO	STEPHANIE SEMMITT
• ANDREA AUGUSTA PULICI	ALAN KIM YOKOYAMA	FERNANDA RAMOS MONTEIRO AMIEL	VANESSA CERQUEIRA HANSELMANN
• MARCELO FROES DEL FIORENTINO	GUSTAVO FIVZA OUEVEDES	FLAVIA TIEZZI C. AZEVEDO SOARES	VICTOR LEAL DOS ROCHA
• ANDREA PITTMAN FRANÇOLIN	MAURICIO YJICHI NACA	FLAVIO CUNHA FREIRE	AMARDE MORETE
• WALTER ABRAHAM NIMIR JR	MILENA TAVARES FERREBERG	CISLE P. ACCARINO MARTINS CPNPPDE	ANAELARA FERNANDES VALENTIM DA SILVA
• BEATRIZ G. B. DE MORAES VISNEVSKI	PATRICIA CASTANHEIRA C. BRAGA	CISELE BARRA DOSSA	ANAPEA PEREIRA
• LUIZ CÁSSIO DOS S. WERNECK NETTO	PATRICIA DAGUS DUAZAR AVILA	GUSTAVO ABRÃO LUNES	DEATRIS CHERUDINI DE LIMA
• FABIO TADEU RAMOS FERNANDES	RENATA DUCLEISE CANHA FERNANDES	HUGO DANUODA LUSTRE	DRUNA SANTOS DE CARVALHO
• RICARDO INGLEZ DE SOUZA	ADRIANO NAPOLI	ISABELLA C. B. FALCÃO M. DA SILVA	GABRIEL AMON SILVA
	AINA FRANCO DE ANDRADE	JULIANA MANTUANO DE MENEZES	GADELMA ROSSI DOS SANTOS
	ALESSANDRA MALTA	JULIETT LEAL GONSALES GARCIA	HELENA RODRIGUES DE SALLES COMES
	ALEXANDRE SALVO MUSSNICH	LARISSA RAQUEL DI STEFANO	ICARO VENEZOLAU COMES
	ANA GABRIELA GUILHERME MARQUES	LARISSA ROSSI GAVINO	JULIANA CAMARGO SYDDW
	ANDRÉ MOTOHARU YOSHINO	LIDIA HELENA RAMPINI	LUCAS MANASSIA DA SILVA
	ARIEL DARCELOS MARQUES PEREIRA	LUCIANA OLTRA DE OLIVEIRA SILVEIRA	MARINA BLEENE
	BRUNO CALMEGO MOLINA	MARIANA ALVES ROZUZA	MARIANE CUNHA DA SILVA
	DUNO KIMURA SATO	MARINA ALFONSO DE SOUZA	PAULO ARTURUS ADDOLIO BERNARDI
	BRUNO SCHLÖNDERSBACH LACAS	MATEUS A. DIQUEIRA COVELO	PEDRO CORDELLI ALVES
	CADOLINA CRISTINA FIGUEIRA RAMOS	MELINA JOÏCES FIDRIVANTÉ	ROBERTA MACFARNA MORENO
	CÉCILIA YOKOYAMA	NICOLE DE BARROS MOREIRA	SIMONE RAMALHO
	CLAUDIR AMORIM LIZOT	PAULA MADIA D'AMBROSIO COLOMBO	VANESSA A. DE OLIVEIRA FRANCA
	CINTHIA AMORIM LIZOT	PAULO DE TÁRIO C. DE MOURA	
	CRISTIANA ROQUETT LUSCHER CASTRO	RAFAEL OKAZAKI	

São Paulo, 26 de dezembro de 2013.

Ao

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON

Ministério da Justiça

Brasília - DF

Ref.: Relatório Bimestral (Novembro 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 quarto 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 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 dezembro de 2013, a Continental recolheu, com sucesso, um total de 1306 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	60
Maranhão	11	0
Mato Grosso	65	28

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

Mato Grosso do Sul	22	0
Minas Gerais	425	106
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	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	1306

Atualizado até 13 de dezembro 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 do produto.

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.

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)	5252
TOTAL	6222

Atualizado até 13 de dezembro 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 apresentado 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 dezembro 2013 a Continental conseguiu recolher 1306 pneus de um total de 2.457 pneus.

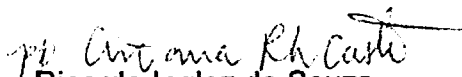
Vale lembrar que somente um máximo de 270 pneus, conforme mencionado acima, foi realmente afetado pela não conformidade.

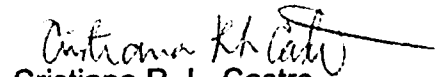
Em obediência à Portaria nº 487/2012, a Continental manterá o DPDC informado sobre qualquer fato que possa ser relevante para este chamamento voluntário e continuará a enviar relatórios periódicos com atualizações e informações sobre a efetividade deste programa.

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


Cristiana R. L. Castro
OAB/SP 282.792