

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

ADRIANO CURY BORGES
GUILHERME MATOS FAROUSTI
MAURO CESAR BULLARA ARJONA
RENATA RENACCHIO RFGINO
LUCIANA MELLARIO DO PRADO
ALAN KIM YOKOYAMA
GUSTAVO FIUZA QUEVEDEZ
MAURICIO YJICHI HAGA
MILENA TAVARES FENEDEBERG
PATRICIA CASTANHEIRA D. BRAGA
PATRICIA DABUS DUZZAR AVILA
PATRICIA ROCHA CLARO CAPANO
RENATA PUGLIESE CANHA FERNANDES
ADRIANO NAPOLI
AINA FRANCO DE ANDRADE
ALESSANDRA MALTA
ALEXANDRE SALVO MUSSNICH
ANA GABRIELA GUILHERME MARQUES
ANDRÉ MOTORARO YOSHINO
ARIEL DARCELOS MARQUES PEREIRA
BRUNO CALHEGO MOLINA
BRUNO KIMURA SATO
BRUNO SCHLOENBACH LACAZ
CAROLINA CRISTINA MFCRAO RAMOS
CECILIA YOKOYAMA
CLAUDIR AMBRA LIZOT
CINTHIA ANGRA LIZOT
CRISTIANA ROQUETE LUSCHER CASTRO

CRISTIANE DOS SANTOS CORDEIRO
DANIEL DE PAULA NEVES
ESTEVAN XAVIER E CHAVES
FABIANA MARTIN DE MACEDO
FELIPE A. CARRILI FIGUEIREDO
FERNANDA RAMOS MONTEIRO AMBIEL
FLAVIA TIZZI C. AZEVEDO SODRE
FLAVIO CUNHA FREIRE
GISELE ACCARINO MARTINS GENDRE
GISELE BARRA DOSSA
GUSTAVO ABRÃO LUNES
HUGO BARBOSA LUSTRE
IRAPUA C. B. FALCÃO M. DA SILVA
JULIANA MANTUANO DE MENESES
JULIETT LEAL GONSALES GARCIA
LARISSA RAQUEL DI STEFANO
LARISSA RODRIGUES GAVINO
LÍDIA HELENA RAMFIM
LUCIANA DUTRA DE OLIVEIRA SILVEIRA
MARIANA ALVES KOZUKA
MARINA ALFONSO DE SOUZA
MATEUS A. GIQUEIRA COVOLO
MATEUS C. DRANCO ALMEIDA BESSA
MELINA JOICE FIORAVANTE
NICOLE DE BARROS MOREIRA
PAULA MARIA D'AMBROSIO COLOMBO
PAULO DE TÁHYO C. DE MORAES
RAFAEL OKAZAKI

REGINA MONTAGNINI
RENATO COSTA MENDES
RENÉE GUERRA DE CARVALHO
SHARA GARRETT GOMES LEM
STEPHANIE SCHMITT
VANESSA CERQUEIRA HASSELMANN
VANESSA LIRA DANTAS
VICTOR LEAL DIAS NOCHA
AMANDA MORETE
ANACARA FERNANDES VALENTIM DA SILVA
ANDREA PEREIRA
BEATRIZ CHERUDINI DE LIMA
BRUNA SANTOS DE CARVALHO
GABRIEL AMON SILVA
GABRIELA ROSSI DOS SANTOS
HELENA NOGUEIRA DE SALLES COMES
ICARO VENCESLAU GOMES
JULIANA CAMARGO SYDOW
LUCAS MANASSIA DA SILVA
MARINA BLEEKE
MARIANE CUNHA DA SILVA
PAULO ARTHUR ADOGLIO REHRADT
PEDRO COPPELLI ALVES
ROBEITA MACENA MORENO
SIMONE RAMALHO
VANESSA A. DE OLIVEIRA FRANÇA

São Paulo, 24 de outubro de 2013.

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

Att: Diretoria

Ref.: Relatório Bimestral (Outubro 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 29 de outubro 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.**



Cristiana R. L. Castro

OAB/SP 282.792

DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

Rua Dr. Renato Bars de Barros, 1.017, 7º andar - Edifício Corporate Park
Highty 8101 - São Paulo - SP - 04530-001
Tel: 55 11 3048-5266 - 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
- CUSTAVO LORENZI DE CASTRO
- FERNANDO BRANDÃO WHITAKER
- RENATO CHIODARO
- GASTÃO MEIRELLES PEREIRA
- ANDREA AUGUSTA PULICI
- MARCELO FRÖES DEL FIORENTINO
- ANDREA PITTHAN FRANCOLIN
- WALTER ABRAHÃO NIMIR JR
- BEATRIZ G. B. DE MORAES VISNEVSKI
- LUIZ CÁSSIO DOS S. WERNECK NETTO
- FÁBIO TADEU RAMOS FERNANDES
- RICARDO INGLEZ DE SOUZA
- ADRIANO CURY BORGES
- GUILHERME MATOS CARROZZO
- MAURO CESAR DULLARA ARJONA
- RENATA BENACCHIO REGINO
- LUCIANA MELLARIO DO PRADO
- ALAN KIM YOKOYAMA
- GUSTAVO PIUZA QUEVEDOZ
- MAURÍCIO YJICHI MACA
- MILENA TAVARES FENEDEBERG
- PATRICIA CASTANHEIRA G. BRACA
- PATRICIA DASSUS BLAZAR ÁVILA
- PATRICIA ROCHA ELAHO CAPANO
- RENATA PUGLIESE CANHA FERNANDES
- ADRIANO NAPOLI
- AINA FRANCO DE ANDRADE
- ALESSANDRA MALTA
- ALEXANDRE SALVO MUESSNICH
- ANA GABRIELA GUILHERME MARQUES
- ANDRÉ MOTOHARU YOSHINO
- ARIEL CARCELOS MARQUES PEREIRA
- BRUNO CALMECO MOLINA
- BRUNO HIMURA SATO
- BRUNO SMOLENSKICH LAEZZ
- CAROLINA CRISTINA NEGROZ RAMOS
- CECILIA YOKOYAMA
- CLAUDIR AMORA LIZOT
- CINTHIA AMORA LIZOT
- CRISTIANA ROQUETE LUSCHER CASTRO
- CRISTIANE DOS SANTOS CONDEIRO
- DANIEL DE PAULA NEVES
- ESTEVAN KAVIER E CHAVES
- FABIANA MARTIN DE MACEDO
- FELIPE A. CARRILI FIGUEIREDO
- FERNANDA RAMOS MONTEIRO AMBIEL
- FLAVIA TIEZZI C. AZEVEDO SODDE
- FLÁVIO CUNHA FREIRE
- GISELE ACCARINO MARTINS GENOPRE
- GISELE BARNA DOSSA
- GUSTAVO ABRAO LUNES
- MUGO BARBOSA LUSTRE
- ISABELA C. B. FALCÃO M. DA SILVA
- JULIANA MANTUANO DE MENESCS
- JULIETT LICAL GONÇALVES GARCIA
- LARISSA RAQUEL DI STEFANO
- LARISSA NOSSI CAVINO
- LÍDIA HELENA RAMPIM
- LUCIANA DUTRA DE OLIVEIRA SILVEIRA
- MARIANA ALVES KOZUZKA
- MARINA ALFONSO DE SOUZA
- MATEUS A. SIQUEIRA COVOLO
- MATEUS C. BRANCO ALMEIDA DESSA
- MELINA JOICE FIORAVANTE
- NICOLE DE BARROS MOREIRA
- PAULA MARIA D'AMBROSIO COLOMBO
- PAULO DE TARSO C. DE MORAES
- RAFAEL OKAZAKI
- REGINA MONTAGNINI
- RENATO COSTA MENDES
- RENÉE GUERNA DE CARVALHO
- SHARA BARRETT GOMES LEM
- STEFANIE SCHMITT
- VANESSA CERQUEIRA HASTELMANN
- VANESSA LIRA BARTES
- VICTOR LICAL DIAS ROCHA
- AMANDA MORITE
- ANAELARA FERNANDES VALENTIM DA SILVA
- ANDREA PEREIRA
- DEATHIZ CHERUBINI DE LIMA
- GRUANA SANTOS DE CARVALHO
- GABRIEL AMON SILVA
- GABRIELA NOSSI DOS SANTOS
- HELENA NOGUEIRA DE SALLES COMES
- ICARO VENCESLAU COMES
- JULIANA CAMARGO SYDOW
- LUCAS MANASSIA DA SILVA
- MARINA OLIVEIRA
- MARIANE CUNHA DA SILVA
- PEDRO ARTHUR ADOLFO REBRADO
- PEDRO COPPELLI ALVES
- ROBERTA MACENA MORENO
- SIMONE RAMALHO
- VANESSA A. DE OLIVEIRA FRANCA

São Paulo, 29 de outubro de 2013:

Ao

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON

Ministério da Justiça

Brasília - DF

Ref.: Relatório Bimestral (Outubro 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 terceiro 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 outubro de 2013, a Continental recolheu, com sucesso, um total de 1304 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	58
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	1304

Atualizado até 13 de outubro 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.

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)	5007

Atualizado até 13 de outubro 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 outubro de 2013 a Continental conseguiu recolher 1304 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