

DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

Rua Dr. Renato Pires do Rocio, 1.012, 2º andar | Edifício Corporato Park
Jardim Bubi - São Paulo - SP - 04530-000
Tel: 55 11 3048-2236 - Fax: 55 11 3048-9277 - 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 CHIODARO

- CASTÃO MEIRELLES PEREIRA

- ANDREA AUGUSTA PULICI

- MARCELO FROES DEL FIORENTINO

- ANDREA PITTHAN FRANCOLIN

- 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 BORGES
GUILHERME MAYOR CARROSSO
MAURO CESAR BULLARA ARIGONA
RENATA RINACCHIO DE CINO
LUCIANA MELLARIO DO PRADO
ALAN KIM YOKOYAMA
GUSTAVO FIUTA QUEVEDO
MAURÍCIO YUJENI HAGA
MILENA TAVAREZ RENCBERG
PATRICIA CASTANHEIRA G. BRAGA
PATRICIA ROCHA CLARO CARANO
RENATA PUELISE CANHA FERNANDES
ADRIANO MATELI
ANA FRANCES DE ANDRADE
ALESSANDRA MALTA
ALEXANDRE SALVO MUZYCH
ANA GABRIELA GUILHERME MARQUES
ANDRÉ MOTEHARU YOSHINO
ARIEL CARCELOS BARROET PEREIRA
BRUNO CALHEIRO MOLINA
BUNO KIMURA SATO
BRUNO SCHLORNBUCH LACAZ
CAROLINA C. STINA MAGNAN SAMOR
CECILIA YOKOYAMA
C. AURILY AMBRA LIZOT
CINTHIA AMORA LIZOT
CRISTIANA REQUETE LUSCHER CASTRO

CRISTIANA DOS SANTOS FORRERO
DANIEL DE PAULA NEVES
DILVANY XAVIER L. CHAVES
FABIANA MARTIN DE MACEDO
FELIPE A. GABRIEL FIORENTINO
FERNANDA RAMOS MONTENHO AMARAL
FLAVIA FIEZZI C. AZEVEDO SODRE
FLAVIO LUNHIA FREIRE
GISELE AFFARINO MARTINS GENDREY
GISELE BARBA NESSA
GUSTAVO ANDRÉ LUNES
HUGO BARBOSA LUSTRE
JANILIA R. W. FALCÃO M. DA SILVA
JULIANA MANTUANO DE MENDONÇA
JULIETT LEAL GONÇALVES CARPIA
LARISSA RAQUEL DE STEFANO
LARISSA RODRIGUES CAMINO
LIDIA HELENA RAMPA
LUCIANA DUTRA DE OLIVEIRA SILVEIRA
MARILINA ALVES RODRIGUES
MARINA ALFONSO DE SOUZA
MATEUS A. SIQUEIRA LUYOLO
MATEUS C. BRANDO ALMEIDA NESSA
MELITHA - O. CE FERNANDES
NEDLE DE BARROS MOREIRA
PAULA MARIA DAMBRONIO CULOMBO
PAULO DE TÁLIO J. DE MORAES
RAFAEL OLIVEIRA

OTILIA MONTAGNINI
RENATO COSTA MENDES
RENÉE GUERRA DE CARVALHO
SABRÃO CARRETO DUMEL LIM
STEPHANIE SCHMITT
VANESSA FERREIRA NASCIMENTO
VANESSA LIMA SANTAS
VICTOR LEAL DIAS NOGA
VIVIANE MONTE
WALLACE FERNANDES ALFENTIM DA SILVA
ANDRÉ PEREIRA
BEATRIZ CHAGUINI DE LIMA
CRISTINA SANTOS DE CARVALHO
DANIEL AMOR SILVA
DANIELA ROSS DOS SANTOS
HELINA RODRIGUES DE ALLES GOMES
JATO VENEZIANI DOWES
JULIANA CAMARGO STOW
JULIANA MARIANA DA SILVA
MARINA BLEICH
MARIANE LUNHIA DA SILVA
PAULO ARTHUR ASSOL E BERNARD
PEDRO CORDEIRO ALVES
ROBERTA MACENA NEUMANN
ZILBERTO OLIVEIRA
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 | ADVOCADOS

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.

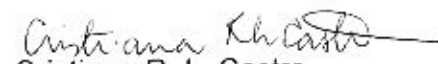
Em obediência à Portaria nº 487/2012, a Continental manterá o DPDC informado sobre qualquer fato que possa ser relevante para este chamamento voluntário e continuará a enviar relatórios periódicos com atualizações e informações sobre a efetividade deste programa.

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