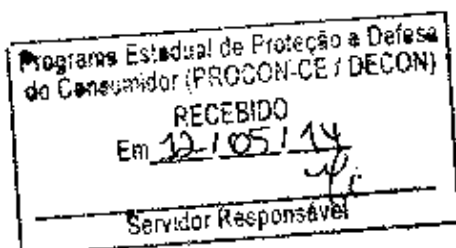


- |                                     |  |                                      |                                       |
|-------------------------------------|--|--------------------------------------|---------------------------------------|
| - ANDRÉ ALICRÉ DE VIVO              | ADRIANO CURY BOSCHI                    | CARLOS HENRIQUE V. MARCONDES         | VARNA ALFONSO DE SOUZA                |
| - GUSTAVO LORENZI DE CASTRO         | ELIANA BUONBUONI BARALDI               | CAROLINAC NEURAI RAMOS               | MARINA DE TOLLEDO VERRELI             |
| - FERNANDO BRANDAO WHITAKER         | SULHEFFER MATOS CARPES                 | DEI W. YOSHIZAWA                     | MATEUS C. PRANCO ALMEIDA BESSA        |
| - RENATO RICHARDO                   | MARIANNE ALBERTI                       | CINTIA AMORA L. DOZ                  | PAULO FISHER VAGDO                    |
| - ANDREA P. YITAN FRANKOLIN         | MAURO CESAR BULLARA ARVENA             | CLAIR SIA FÉLIX SILVA                | PAULO DE TÁRIO CAMPOS SANTI DE MORAES |
| - GASTÃO MIRELLES FERREIRA          | PATRICIA CAS TAMPERA OLIVEIRA DE BRAGA | CLAUDIA VARI KUMAHARA                | RAFAEL BREGARI                        |
| - ANDREA AUGUSTA POLICI             | LUCIANA KELLER DE PAZ DOZ              | CLAUDIA AMORA V. DOZ                 | RENATO COSTA VIEIRA                   |
| - MARCELO FROES DEL FERRENTINO      | ALAZI KIM YOSHIZAWA                    | CRISTIANE DOS SANTOS CORREIA         | SHARA BARRETO DE VES LEM              |
| - WALTER ABRILHÃO NEMER JR.         | RONALD SAUNDERS BULLIVA                | DANIEL DE SAUSA MENDES               | TATIANA SOARES MATTIN                 |
| - BEATRIZ C. D. DE MORAES VISHEVSKI | FELIPE RODRIGUES DE ALBUQUERQUE        | DANIELLE CRISTINE TURBERT            | VANESSA OLIVEIRA HARRELHANN           |
| - LUIZ CASSIO DOS S. WERNER NETTO   | GUSTAVO MUZZI CUCOBYSE                 | DEJOLAN KAZUMI KUSHIYAMA             | YEDER LEAL DIAS ROCHA                 |
| - FABIO TADEU SAIXES FERNANDES      | MAURICIO YUENI NAGA                    | EDNEIA DE TOLDO ALVES BASTOS         | VIVIANE TAMAGUCHI PATRIZIENE          |
| - RICARDO INOLEZ DE SOUZA           | MILENA TAVARES SCHENBERG               | ESTEVAN JAVIER S. CHAVES             | JOSEANA FERREIRA                      |
|                                     | NICOLE DE MORAES MOREIRA               | FEL DE ANDRADE SELLAN                | BRUNO HIDEKI AIZUMI                   |
|                                     | PATRICIA BARUS OLIVEIRA AVILA          | FELIX A. GABRIELI MARCELO            | EDUARDA MAXES DE VECCHIAD SANTOS      |
|                                     | REGINA MONTAGHINI                      | FLAVIA THEZELI DE S. SEVERINO JODICE | GABRIELA MARTINS CASSADOR             |
|                                     | TIAGO T. VELOSA CAMARGO                | FLAVIA DA SILVA FERREIRA             | GABRIELA ROSSI DOS SANTOS             |
|                                     | ADRIANO AUGUSTO TORRES BO              | GUSTAVO ABRILHÃO JUNIOR              | HELENE YOUNESLIAM COELHO              |
|                                     | ADRIANO NASTRI                         | HELOISA BARBOSA LUTER                | KELLEN RONIANO V. G. MOURA            |
|                                     | ALESSANDRA MALTA                       | ISABELA C. D. PALLES MORAES SILVA    | MARIA CLARA PORTO FABBRI              |
|                                     | ALEXANDRE SAUVO MOURA                  | JULIANA DAMAZO SWEW                  | MARINEZ ZINHA DA SILVA                |
|                                     | ANACARA M. F. VALENTE AMARAL           | JULIANA DE OLIVEIRA RAMOS            | MARINA R. FERREIRA                    |
|                                     | ANDREA LUZZI BARRADAS                  | JULIANA MANTUANO DE MENEZES          | PAULO ARTHUR ADELDO RENFAC            |
|                                     | ARIEL CARLOS MARQUES PEREIRA           | JULIETTE DEAL GOMES MARIN            | DE SOUZA OLIVEIRA F. ROYTO ALBANI     |
|                                     | BRUNA SANTOS DA CARVALHO               | LARISSA BAYUS, DUTTANO               | RAFAEL AIZENSTEIN COHEN               |
|                                     | ERUNG SCHLORNBERG LACAT                | LARISSA ROSSI GARCIA                 | RAISA DVOREAN ASCHTES                 |
|                                     |  | LOLA HELENA RAMOS                    | RENATO RAMALHO                        |
|                                     |  | LUCIANA PUTSCHI OLIVEIRA SILVEIRA    | THIAGO DECELLI BAT                    |
|                                     |  | MARIANA VELO DE CASTALHO SAVON       | VANESSA P. DE OLIVEIRA FRANCA         |



São Paulo, 28 de abril 2014.

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

Att: Diretoria

Ref.: Relatório Bimestral (Abril 2014), referente ao Processo de Chamamento nº 08012.008039/2011-17

Prezados Senhores,

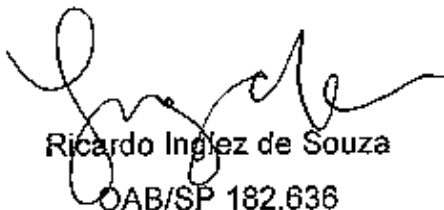
A CONTINENTAL DO BRASIL PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA. ("Continental"), com sede em Jundiá, no Estado de São Paulo, na Rod. Dom Gabriel P. B. Couto, s/n, Km 66, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.036.483/0004-52, vem, respeitosamente, por seus advogados, em obediência ao disposto na Portaria MJ nº 789/2010, apresentar cópia do relatório bimestral protocolado perante o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, em 28 de abril de 2014, 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



**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)<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 abril de 2014, a Continental recolheu, com sucesso, um total de 1313 pneus.

O quadro abaixo demonstra o número de pneus recolhidos em cada Estado do País:

Estado	Estimativa da localização inicial dos pneus <sup>1</sup>	Pneus recolhidos
Acre	12	0
Alagoas	2	6
Amapá	0	0
Amazonas	0	0
Bahia	0	812
Ceará	8	1
Distrito Federal	0	0
Espírito Santo	28	8
Goiás	31	67
Maranhão	11	0
Mato Grosso	65	28

<sup>1</sup> Os pneus de carga sujeitos ao chamamento são: 275/80R22.5 149/145L TL HSR1 DOT 65DF KLWA 23 (1 e 275/80R22.5 149/145L TL HSR2 SA DOT 65DF KL24 23)1.

# DVWCA

DEVIVO | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

Matto 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	
Tocantins	0	
<b>Total</b>	<b>2.417</b>	<b>249</b>

Atualizado até 13 de abril de 2014.

\* 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.

Rua Leopoldo Costa de Menezes, 754 - 10º andar - Jardim New Century  
 São Paulo - SP - CEP: 04642-040  
 Fone: (11) 2000-1325 - Fax: (11) 2000-1327 - www.dvwca.com.br  
 SÃO PAULO - PRIMEIRO DE ABRIL - RUA SAO PAULO, 27

[WWW.DVWCA.COM.BR](http://WWW.DVWCA.COM.BR)

**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)	443
Website (www.informecontinental.com.br)	5989

Atualizado até 13 de abril de 2014.

**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.

## DVWCA

DEVIVA | WHITAKER | CASTRO | ADVOGADOS

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 abril 2014 a Continental conseguiu recolher 1313 pneus de um total de 2.457 pneus.

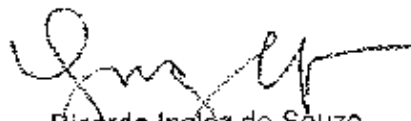
Vale lembrar que somente um máximo de 270 pneus, conforme mencionado acima, foi realmente afetado pela não conformidade.

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