



São Bernardo do Campo, 9 de agosto de 2017.

À

DIRETORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON

ESTADUAL

QDR 104 SUL, RUA SE-09, LT. 36, SL. 04

PLANO DIRETOR SUL - PALMAS

UF: TO / CEP: 77.100-070

At. Sr. DIRETOR (A)

LUCIENE DAS GRAÇAS DANTAS

6034
COLO
SOB O Nº
DO AS FLS Nº
HORA
DE PALMAS/TO
PROTOCOLISTA

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos Toyota, modelo Corolla XRS.

A Toyota do Brasil Ltda., pessoa jurídica de direito privado, montadora de veículos automotores e fabricante de peças automotivas inscrita no CNPJ/MF sob nº 59.104.760/0001-91, com sede na Avenida Piraporinha nº 1.111, CEP 09891-002, Bairro Planalto, São Bernardo do Campo, São Paulo, tel. (11)4390.5100, sites www.toyota.com.br vem, respeitosamente, à presença de V. Sa. por seu representante legal infra-assinado, com fundamento no artigo 10, § 1º da Lei nº. 8.078/1990 e no artigo 2º da Portaria MJ nº 487/2012, comunicar a abertura de **CAMPAÑA DE CHAMAMENTO** que tem como objeto o veículo automotor de sua fabricação marca **Toyota**, modelo **Corolla XRS**.

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz do Japão, Toyota Motor Corporation, sobre a existência de **456 (quatrocentos e seis) veículos** marca Toyota do modelo retro citado, introduzidos no mercado nacional e que deverão ser convocados para a presente campanha.

Ante o exposto e para os fins do estatuído no artigo 2º da Portaria MJ nº 487/12, a Toyota apresenta a esse M. D. DPDC as informações a seguir:

1 - ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL PELA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

O administrador responsável pela presente campanha de chamamento é o Sr. Gilberto Paulino Junior, brasileiro, casado, matemático, portador da Cédula de Identidade RG nº 18.474.901, inscrito no CPF (MF) sob nº 139.913.318-70, com endereço profissional na Avenida Piraporinha nº 1111, Bairro Planalto, S. Bernardo do Campo, São Paulo, CEP 09891-002.

2 - DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

Estão compreendidos 456 (quatrocentos e cinquenta e seis) veículos Toyota, modelo Corolla XRS:



Modelo	Data de fabricação	Código alfanumérico	Chassis envolvidos	
			Últimos 8 dígitos do chassi	
Corolla XRS	08/03/2012 a 20/12/2013	9BRBD48E*	D2568033 – D2606914	E2607248 – E2642164

3 - DESCRIÇÃO DO DEFEITO, DATA E O MODO PELO QUAL A PERICULOSIDADE DO PRODUTO FOI VERIFICADA

Desconformidade técnica do modelo de deflagração do *airbag* do lado do motorista instalado no veículo e que não atende às especificações de fabricação.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation a respeito da falha do produto em 07 de agosto de 2017 (Anexo I).

4 - RISCO E IMPLICAÇÕES

Danos materiais e lesões físicas graves ao motorista, no caso de colisão frontal que provoque a deflagração da bolsa do *airbag*.

5 - QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

O Aviso de Risco ao Consumidor consta do **Anexo V** desta comunicação.

10 – AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR

O Plano de Atendimento ao Consumidor consta do **Anexo IV** desta comunicação.

9 – PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A campanha será anunciada em 15 de agosto de 2017 por meio de diferentes ações publicitárias veiculadas de acordo com o Plano de Mídia constante do **Anexo III** desta comunicação.

A campanha de chamamento terá início em 16 de agosto de 2017 com duração de 12 (doze) meses, assegurado, desde logo, o atendimento, a qualquer tempo, de consumidores que, eventualmente, não puderem observar o referido prazo.

8 – PRAZO DA CAMPANHA E O PLANO DE MÍDIA

A Toyota do Brasil não tem conhecimento de qualquer acidente ocorrido no território nacional relacionado ao defeito aqui descrito.

7 – DESCRIÇÃO DOS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO VEÍCULO

A medida para sanar o defeito consistirá na substituição do deflagrador e o conjunto da bolsa do *airbag* do lado esquerdo do veículo (lado do motorista), o que exigirá um tempo estimado de 1 hora e 10 minutos para o reparo.

6 – PROVIDÊNCIAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

Estão envolvidos na campanha **456** veículos marca Toyota, modelo Corolla XRS, comercializados no território nacional segundo consta no **Anexo II** da presente comunicação.

Além dos veículos comercializados no mercado brasileiro, a Toyota do Brasil informa que exportou 17 veículos para a Argentina.

11 – DO CONTROLE DE ATENDIMENTO DA CAMPANHA E DOS RELATÓRIOS PERIÓDICOS

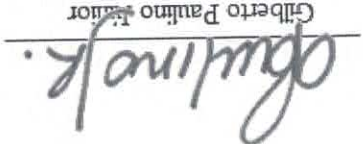
Para controlar o atendimento da presente campanha de chamamento, a Toyota do Brasil observará a divisão do território nacional em unidades federativas e, com base nesta divisão, emitirá relatórios periódicos a cada 60 dias com o número dos veículos reparados até aquele momento, relatórios estes que serão encaminhados ao DPDC, ao DENATRAN assim como aos PROCON's Estaduais na forma do previsto no artigo 7º da Portaria MJ nº 487/12.

O controle do atendimento será feito no desenvolver da campanha e contemplará o contato do Serviço de Assistência ao Cliente Toyota com os proprietários dos veículos para agendamento da data da visita do consumidor ao concessionário para a execução do reparo, e a identificação dos veículos segundo os seus respectivos números dos chassis.

Com a execução das medidas acima elencadas, a Toyota do Brasil Ltda. além de cumprir a legislação em vigor, reforça o seu compromisso de total respeito à plena satisfação de seus consumidores zelando pelos mais elevados padrões mundiais de qualidade.

A Toyota do Brasil Ltda. permanece à inteira disposição para prestar quaisquer informações que venham a ser necessárias para o bom andamento da campanha de chamamento ora formalmente comunicada.

Atenciosamente,


Gilberto Paulino Júnior
Pós Vendas - Toyota do Brasil

Dear Sir:

RECALL / SPECIAL SERVICE CAMPAIGN

Subject: Driver side airbag

This is to inform you that Toyota has decided to initiate a Recall / Special Service Campaign to replace driver side airbag inflator or assembly.

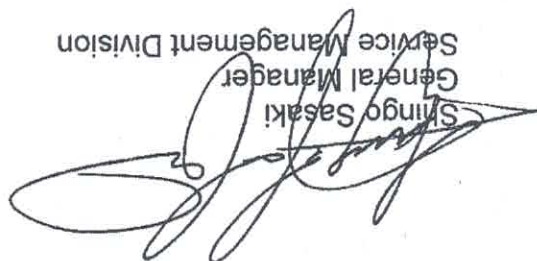
Due to these vehicles which installed an inflator that is not designed for these vehicles driver side air bag systems, in this condition, the front driver side air bag may not inflate as intended during deployment, increasing the risk of injury in the event of a crash.

In order to fulfill Toyota's commitment to customer satisfaction, we kindly ask for your cooperation in implementing this Recall / Special Service Campaign in your country.

We would greatly appreciate your utmost cooperation and assistance in seeing that this service campaign is carried out efficiently to cause the least possible inconvenience to our customers.

Very truly yours,

TOYOTA MOTOR CORPORATION


Shingo Sasaki
General Manager
Service Management Division

17SMD-075
August, 07th 2017



ANEXO II

DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS
CAMPAÑA DE CHAMAMENTO – COROLLA XRS

Estado	Quantidade
AC	2
AL	0
AM	1
AP	0
BA	10
CE	11
DF	15
ES	26
GO	4
MA	5
MG	57
MS	5
MT	6
PA	9
PB	0
PE	9
PI	8
PR	19
RJ	43
RN	2
RO	0
RR	0
RS	35
SC	19
SE	5
SP	162
TO	3

CAMPANHA DE CHAMAMENTO
TOYOTA DO BRASIL

RESUMO GERAL

TELEVISÃO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 15/08			
EMISSIONA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO
TV BANDEIRANTES	Jornal da Band	19:20 - 20:25	245.426,40
			INSERÇÕES
			1
			245.426,40
			Bandexpress - plantão operacional para situações emergenciais de entrega de materiais
			4.200,00
			Total Geral Bruto Negociado
			249.626,40
			Total Geral Desconto Toyota
			229.992,29

RÁDIO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 15/08			
EMISSIONA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO
CBN	Jornal da CBN - 06:00 - 09:30	06:00 - 09:30	59.030,10
BAND AM+FM	Jornal 1ª Hora - 07:00 - 07:30	07:00 - 07:30	51.637,50
			1
			110.667,60
			Total Geral Bruto Negociado
			101.814,19
			Total Geral Desconto Toyota

JORNAL			
PRAÇA	JORNAL	VEICULAÇÃO	FORMATO/COLOCAÇÃO
Campinas	Correio Popular	3col x 20cm - Notícia	14.943,00
Vitória	A Gazeta	3col x 20cm - Notícia	6.375,00
Curitiba	Tribuna do Paraná	3col x 20cm - Notícia	6.115,50
Salvador	A Tarde	3col x 20cm - Notícia	25.421,28
Goiânia	O Popular	3col x 20cm - Notícia	17.334,00
Fortaleza	Diário do Nordeste	3col x 20cm - Notícia	14.688,00
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	3col x 20cm - Notícia	4.787,64
Manaus	A Crítica	3col x 20cm - Notícia	7.434,72
Florianópolis	Diário Catarinense	3col x 20cm - Notícia	4.668,30
Natal	Tribuna do Norte	3col x 20cm - Notícia	5.250,00
Cuiabá	A Gazeta	3col x 20cm - Notícia	16.255,80
Londrina	Folha de Londrina	3col x 20cm - Notícia	4.217,40
Maringá	Jornal Hoje Notícias	3col x 20cm - Notícia	3.705,88
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	3col x 20cm - Notícia	1.575,00
Salvador	Correio	3col x 20cm - Notícia	6.894,72
Belém	Diário do Pará	3col x 20cm - Notícia	18.800,10
São Luís	O Imparcial	3col x 20cm - Notícia	3.417,96
Aracaju	Jornal da Cidade	3col x 20cm - Notícia	2.313,36
João Pessoa	Correio de Paraíba	3col x 20cm - Notícia	7.254,39
Santos	A Tribuna	3col x 20cm - Notícia	7.848,00
São Paulo	Estado de São Paulo	3col x 20cm - Notícia	62.448,00
Rio de Janeiro	O Globo	3col x 20cm - Notícia	84.096,00
Correio Braziliense		3col x 20cm - Notícia	14.472,20
Brasília	O Estado de Minas	3col x 20cm - Notícia	24.408,00
Porto Alegre	Zero Hora	3col x 20cm - Notícia	11.408,60
Recife	Jornal do Comércio	3col x 20cm - Notícia	12.936,00
Belo Horizonte	O Tempo	3col x 20cm - Notícia	13.721,40
Campo Grande	Correio do Estado	3col x 20cm - Notícia	3.160,08
Indaiatuba	Jornal Vozes	3col x 20cm - Notícia	459,00
Amapá	Jornal do Dia	3col x 20cm - Notícia	3.820,32
			406.894,35
			374.342,80

ANÚNCIO			
Custos internos - diagramação, finalização	1		R\$ 4.950,00
Custos internos - adaptação formato	7		R\$ 8.470,00
			R\$ 13.420,00
			VALOR

COMERCIAL COMUNICADO TV			
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1		R\$ 4.250,00
Custos externos - produção e finalização	1		R\$ 17.500,00
			R\$ 21.750,00
			VALOR

SPOT			
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1		R\$ 3.290,00
Custos externos - produção e finalização	1		R\$ 7.900,00
			R\$ 11.190,00
			VALOR

CARTA			
Custos internos - criação e organização de dados, honorários	1		R\$ 8.512,18
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	456		R\$ 4.742,40
Custo externo - impressão cartas	456		R\$ 121,75
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	456		R\$ 114,00
			R\$ 13.490,33
			TOTAL

TOTAL GERAL	R\$ 765.999,61
-------------	----------------



ANEXO IV

PLANO DE ATENDIMENTO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO – MODELO COROLLA XRS



Em atenção ao disposto no artigo 4º, incisos I a IV, da Portaria nº 487/12, o plano de atendimento será o seguinte:

1 - DAS FORMAS DE ATENDIMENTO DISPONÍVEIS AO CONSUMIDOR.

- Rede de Concessionárias Toyota
- Telefone do Serviço de Assistência ao Cliente: 0800 703 02 06
- Website: www.toyota.com.br

2 - DOS LOCAIS E HORÁRIOS E DO ATENDIMENTO

Os proprietários deverão agendar o reparo de seu veículo na Rede de Concessionárias Toyota, de segunda a sexta-feira, no horário comercial.

3 - DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

A duração média para o reparo é de 1:10 (uma hora e dez minutos).

4 - DO PLANO DE CONTINGÊNCIA E ESTIMATIVA DE PRAZO PARA ADEQUAÇÃO COMPLETA DE TODOS OS PRODUTOS AFETADOS.

A campanha de chamamento terá como prazo de atendimento o período de 12 meses a partir de 16 de agosto de 2017.

TOYOTA DO BRASIL LTDA

Av. Piraporinha, 1.111.- CEP 09891-002, TEL (11) 4390 5547, FAX (11) 4341 4141, São Bernardo do Campo, São Paulo



AVISO DE RISCO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA
VEÍCULO TOYOTA, MODELO COROLLA XRS



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla XRS	08/03/2012 a 20/12/2013	9BRBD48E*	D2568033 – D2606914 E2607248 – E2642164

Defeito apresentado: Desconformidade técnica no modelo do deflagrador do airbag do lado do motorista aplicado ao veículo, que não atendem às especificações de fabricação.

Riscos e implicações: Danos materiais e lesões físicas graves ao motorista, no caso de colisão frontal que provoque a deflagração da bolsa do airbag.

Medida corretiva: A medida para sanar o defeito consistirá na substituição do deflagrador e o conjunto da bolsa do lado esquerdo do veículo (lado do motorista), o que exigirá um tempo estimado de 1 hora e 10 minutos para o reparo.

Locais de atendimento e agendamento: Os proprietários deverão entrar em contato com a Rede de Concessionárias Autorizadas Toyota para agendamento prévio do reparo ou, então, pelo endereço eletrônico www.toyota.com.br/web-agenda. A relação de concessionárias autorizadas para atendimento está disponível na página da Internet www.toyota.com.br

Para informações adicionais, consulte:

S.A.C. Toyota: 0800 703 02 06 – toyota.com.br

TOYOTA DO BRASIL

