



PROTÓCOLO-PROCON/TO
Sob o nº 4104

04 JUL 2018

Palmas/TO

São Bernardo do Campo/SP, 8 de junho de 2018.

À

DIRETORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON ESTADUAL/TO

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

PLANO DIRETOR SUL – CEP 77100-070 – PALMAS – TO

At. Sra.

LUCIENE DAS GRAÇAS DANTAS

DIRETOR(A)

PROTÓCOLO-PROCON/TO
Sob o nº 4104 hrs. _____

04 JUL 2018

Luciene Dantas
PROCON de Palmas-TO
Mat. 860503-3

Referência: Campanha de chamamento dos veículos Toyota, modelo Corolla.

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 Rua Max Mangels Sênior, nº 1.024 – CEP 09895-510 – bairro Planalto – São Bernardo do Campo – São Paulo, tel. (11) 4390-5100, site 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 **CAMPANHA DE CHAMAMENTO** que tem como objeto o veículo automotor de sua fabricação marca **Toyota**, modelo **Corolla**.

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz no Japão, Toyota Motor Corporation, sobre a existência de **53.434 (cinquenta e três mil, quatrocentos e trinta e quatro)** veículos da marca Toyota, do modelo retrocitado, fabricados e introduzidos no mercado nacional, 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 Júnior, 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 Rua Max Mangels Sênior, nº 1.024 – bairro Planalto – São Bernardo do Campo – São Paulo – CEP 09895-510.

2 – DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

Estão compreendidos na presente campanha 53.434 (cinquenta e três mil, quatrocentos e trinta e quatro) veículos da marca Toyota, modelo Corolla, identificados conforme ilustração abaixo seguida da tabela com os números dos chassis dos veículos envolvidos na campanha:



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	11/jan./2010 a 28/dez./2012	9BRBB42E*	A5116566 – B5158584
		9BRBB48E*	A5116533 – A5126282
		9BRBD48E*	A2500004 – D2602023
		9BRBL42E*	B4700018 – D4759587
		9BRBU42E*	B4700012 – B4700017
		9BRBU48E*	B4700003 – B4700013

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

O modelo dos veículos em questão é equipado com um sistema de air bag frontal em que existe a possibilidade de o deflagrador da bolsa do lado direito (lado do passageiro) ter sido montado de modo incorreto no interior do painel do veículo.

Diante de tal fato, poderá ocorrer o vazamento do gás propelente contido no interior do deflagrador e, na hipótese de um acidente automobilístico que reúna as condições para o acionamento do air bag, a bolsa do lado dianteiro direito do veículo poderá não inflar de forma apropriada.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation a respeito da falha do produto em 4 de junho de 2018 (**Anexo I**).

4 – RISCOS E IMPLICAÇÕES

Na hipótese de um acidente automobilístico que reúna as condições para o acionamento do air bag dianteiro direito, há o risco da deflagração não apropriada da bolsa do air bag.

Com a deflagração deficiente da bolsa do air bag, há o aumento do risco de lesões físicas ao ocupante do banco dianteiro direito do veículo (lado do passageiro).

5 – QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Estão envolvidos na campanha 53.434 (cinquenta e três mil, quatrocentos e trinta e quatro) veículos da marca Toyota, modelo Corolla, comercializados no território nacional segundo consta do **Anexo II** da presente comunicação.

6 – PROVIDÊNCIAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

A medida para sanar o defeito consistirá na inspeção da montagem do deflagrador do air bag dianteiro direito dos veículos envolvidos e, se for necessário, na remontagem do dispositivo a fim de evitar o vazamento do gás propelente e assegurar a deflagração apropriada da bolsa do air bag.

O tempo de inspeção e de remontagem do deflagrador, se necessária, é de 1h30 (uma hora e trinta minutos), aproximadamente.

7 – DESCRIÇÃO DOS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO VEÍCULO

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

8 – PRAZO DA CAMPANHA E PLANO DE MÍDIA

A campanha de chamamento terá início em 10 de julho de 2018, com duração de 12 (doze) meses, assegurado, desde logo, o atendimento, a qualquer tempo, de consumidores que, eventualmente, não puderem observar o referido prazo.

A Toyota do Brasil divulgará a campanha de chamamento a partir do dia 13 de junho de 2018 por meio de diferentes ações publicitárias veiculadas de acordo com o Plano de Mídia constante do **Anexo III** desta comunicação.

9 – PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

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

10 – AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR

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

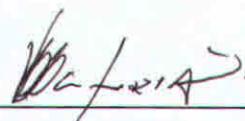
11 – DO CONTROLE DE ATENDIMENTO DA CAMPANHA E DOS RELATÓRIOS PERIÓDICOS

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 nessa divisão, emitirá relatórios periódicos a cada 60 (sessenta) dias com o número dos veículos reparados até aquele momento, relatórios estes que serão encaminhados ao DPDC, ao Denatran, assim como aos Procons estaduais na forma do previsto no artigo 7º, da Portaria MJ nº 487/12.

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 ao zelar 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,



Vladimir Centurião
Sales, After Sales and
Marketing Director
TOYOTA DO BRASIL LTDA.

Vladimir Calvo Centurião
Diretor de Vendas e Pós-vendas
Toyota do Brasil Ltda.

HEAD OFFICE
1, TOYOTA-CHO, TOYOTA
AICHI, 471-8571 JAPAN
TEL: 81-565-28-2121

TOYOTA
TOYOTA MOTOR CORPORATION
Service Management Division

NAGOYA OFFICE
4-7-1, Meieki, Nakamura-ku,
Nagoya 450-8711 JAPAN
TEL: 81-52-552-2111

18SMD-050
June 4th, 2018

Dear Sir:

RECALL / SPECIAL SERVICE CAMPAIGN

Subject: Opposite Orientation of Airbag Inflators

As a result of an investigation by all distributors, TMC found that some Daicel inflators may have been installed incorrectly in the opposite orientation in some countries.

Toyota has decided to initiate a Recall / Special Service Campaign to correct the orientation of airbag inflators in some countries.

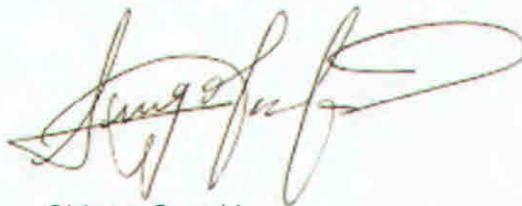
This Recall / Special Service Campaign is re-notification for the previous recall (C/I Ref. No. 5KET-039) because of the incorrect installation of the inflators.

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

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



ANEXO II

DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS
CAMPANHA DE CHAMAMENTO – AIR BAG COROLLA

Estado	Quantidade
AC	224
AL	277
AM	366
AP	60
BA	2.013
CE	2.158
DF	1.706
ES	2.012
GO	1.496
MA	723
MG	5.578
MS	934
MT	1.783
PA	482
PB	438
PE	1.533
PI	608
PR	3.880
RJ	3.250
RN	553
RO	581
RR	64
RS	2.670
SC	2.267
SE	555
SP	16.893
TO	330

TOTODO BRASIL CAMPANHA DE CHAMAMENTO

RESUMO GERAL

TELEVISÃO							
PRACA	EMISSORA	FORMATO	VALOR TABELA	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR LIQUIDO VEICULO	COMISSÃO AGÊNCIA	CUSTO TOTAL VEICULAÇÃO
NACIONAL	TV BANDERANTES - Café com jornal 08h00 às 08:30h	45"	47.616,50	22.759,92	18.207,94	2,731	20.939,13
Obs.: A tabela de preço da Banderantes é válida até setembro/2018. A emissora tirou do ar o programa 'Os Simpsons' que era exibido de seg a sex das 10:30 às 11h.							20.939,13

RÁDIO (NACIONAL)							
PRACA	EMISSORA	FORMATO	VALOR TABELA	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR LIQUIDO VEICULO	COMISSÃO AGÊNCIA	CUSTO TOTAL VEICULAÇÃO
NACIONAL	CBN - PROGRAMAÇÃO - OHS ÀS OHS	45"	19.971,00	11.982,60	9.586,08	1,438	11.024,59
Obs.: Valores validos tabela de preço 2018							11.024,59

JORNAL								Periodicidade
PRACA	JORNAL	FORMATO	VALOR TABELA	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR LIQUIDO VEICULO	COMISSÃO AGÊNCIA	CUSTO TOTAL VEICULAÇÃO	
São Paulo	Folha de São Paulo	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 29.860,00	R\$ 35.902,00	R\$ 44.721,60	R\$ 6.708,24	R\$ 51.429,84	Diário
Campanas	Jornal Lá	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 18.840,00	R\$ 13.189,00	R\$ 10.550,40	R\$ 1.562,56	R\$ 12.112,96	Diário
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 13.057,20	R\$ 9.140,04	R\$ 7.312,03	R\$ 1.096,80	R\$ 8.408,84	Diário
Santos	A Tribuna	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 10.860,00	R\$ 8.988,00	R\$ 6.950,40	R\$ 1.042,56	R\$ 7.992,96	Diário
Sorocaba	Crônica do Sul	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 2.460,00	R\$ 2.214,00	R\$ 1.771,20	R\$ 263,68	R\$ 2.034,88	Diário
Indaiatuba	Jornal Indaia - circula somente aos sábados	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 2.283,00	R\$ 1.998,10	R\$ 1.278,48	R\$ 191,77	R\$ 1.470,25	Semanal aos Sábados
Rio de Janeiro	O Globo	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 110.340,00	R\$ 88.272,00	R\$ 70.617,60	R\$ 10.590,64	R\$ 81.210,24	Diário
Belo Horizonte	O Tempo	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 26.460,00	R\$ 17.199,00	R\$ 13.759,20	R\$ 2.063,88	R\$ 15.823,08	Diário
Vitória	A Gazeta	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 12.348,60	R\$ 8.448,00	R\$ 6.758,40	R\$ 1.013,76	R\$ 7.772,16	Diário
Porto Alegre	Correio do Povo	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 18.060,00	R\$ 14.062,00	R\$ 10.449,60	R\$ 1.567,44	R\$ 12.017,04	Diário
Curitiba	Tribuna do Paraná	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 15.433,80	R\$ 6.115,50	R\$ 4.892,40	R\$ 733,86	R\$ 5.626,26	Diário
Londrina	Folha de Londrina	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 5.543,00	R\$ 3.561,55	R\$ 4.449,24	R\$ 667,39	R\$ 5.116,63	Diário
Maringá	Jornal Hoje Notícias	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 2.894,40	R\$ 2.604,96	R\$ 2.083,97	R\$ 312,60	R\$ 2.396,56	Diário
Florianópolis	Hora	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 2.976,00	R\$ 2.827,20	R\$ 2.261,76	R\$ 339,29	R\$ 2.601,02	Diário
Brasília	Jornal de Brasília	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 7.800,00	R\$ 6.240,00	R\$ 4.992,00	R\$ 748,80	R\$ 5.740,80	Diário
Goiania	O Popular	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 19.260,00	R\$ 17.334,00	R\$ 13.867,20	R\$ 2.080,08	R\$ 15.947,28	Diário
Campo Grande	O Estado do Mato Grosso do Sul	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 3.370,20	R\$ 3.201,69	R\$ 2.561,35	R\$ 384,20	R\$ 2.945,55	Diário
Coimbra	A Gazeta	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 32.511,60	R\$ 17.881,38	R\$ 14.305,10	R\$ 2.145,77	R\$ 16.450,87	Diário
Recife	Diário de Pernambuco	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 19.560,00	R\$ 13.692,00	R\$ 10.933,60	R\$ 1.643,04	R\$ 12.596,64	Diário
Salvador	Correio	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 22.680,00	R\$ 18.144,00	R\$ 14.513,20	R\$ 2.177,28	R\$ 16.692,48	Diário
Fortaleza	O Povo	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 30.159,60	R\$ 15.079,80	R\$ 12.063,84	R\$ 1.809,58	R\$ 13.873,42	Diário
São Luís	O Imparcial	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 4.449,00	R\$ 3.559,20	R\$ 2.847,36	R\$ 427,10	R\$ 3.274,46	Diário
Itaó Pereira	Correio do Paraíba	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 11.160,00	R\$ 8.370,00	R\$ 6.696,00	R\$ 1.004,40	R\$ 7.700,40	Diário
Natal	Tribuna do Norte	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 7.520,00	R\$ 6.375,00	R\$ 5.100,00	R\$ 765,00	R\$ 5.865,00	Diário
Araçuaç	Jornal da Cidade	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 4.780,80	R\$ 3.585,60	R\$ 2.868,48	R\$ 430,27	R\$ 3.298,75	Diário
Bahia	O Liberal	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 15.320,00	R\$ 12.240,00	R\$ 9.792,00	R\$ 1.468,80	R\$ 11.260,80	Diário
Manaus	Amazônia em Tempo	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 9.000,00	R\$ 6.800,00	R\$ 5.040,00	R\$ 756,00	R\$ 5.796,00	Diário
Amapa	A Gazeta	3col x 20cm - Noticiário ind	R\$ 5.007,80	R\$ 4.002,24	R\$ 3.201,79	R\$ 480,27	R\$ 3.682,06	Diário
Obs.: Valores validos tabela de preço 2018							341.199,24	

ANUNCIO	QUANTIDADE	VALOR	HONORÁRIOS	TOTAL
Custos internos - diagramação, finalização	1	1.105,00	132,90	1.237,90
Adaptação formato anúncios	9	2.983,50	358,02	3.341,52
Filme(s) (172 página) - entrega dos anúncios aos jornais	10	8.135,00	976,70	9.111,70
Correio	1	269,50	32,34	301,84
TOTAL				13.992,86

FILME + SPOT	QUANTIDADE	VALOR	HONORÁRIOS	TOTAL
Previsão filme 45" (produção + locução)	1	9.000,00	1.080,00	10.080,00
Copias do filme 45"	1	3.000,00	360,00	3.360,00
Link filme - envio Zipra (1 emissora)	1	375,00	45,00	420,00
Taxa Condicion - TV Alberta	1	3.971,00	0,00	3.971,00
Produção Spot 45"	1	4.000,00	480,00	4.480,00
Cópia MP3 - 1 emissão	1	175,00	21,00	196,00
TOTAL				29.267,00

CARTAS PROPRIETÁRIOS	QUANTIDADE	VALOR	HONORÁRIOS	TOTAL
Custos internos - criação, organização de dados e acompanhamento gráfico	1	10.000,00	-	R\$ 10.000,00
Custos internos - alinhamento com o Correio, organização, acompanhamento de processo junto ao Correio	1	10.000,00	-	R\$ 10.000,00
Custo de sistema de imagem (2 horas)	2	300,00	R\$ 96,00	R\$ 396,00
Finalização Arte Carta	1	1.743,00	R\$ 209,16	R\$ 1.952,16
Custo externo de produção - impressão das cartas - 58434 unidades	58434	14.427,18	R\$ 1.781,26	R\$ 16.208,44
Custo externo dos Correios - postagem via AR Digital	58434	613,192,30	-	R\$ 613.192,30
TOTAL				672.198,50

CARTAS PROCON	QUANTIDADE	VALOR	HONORÁRIOS	TOTAL
Editoração das cartas - Criação e finalização da arte das páginas da carta	2	1.743,00	R\$ 209,16	R\$ 1.952,16
Editoração envelopes - Criação e finalização da arte do envelope	1	872,50	R\$ 104,58	R\$ 976,08
Produção de 135 cartas (5 páginas frente e verso) e 27 envelopes personalizados	135	202,50	R\$ 24,30	R\$ 226,80
Custo externo dos Correios - postagem AR Digital	27	119,95	-	R\$ 119,95
TOTAL				3.478,99

SUORTE JURÍDICO	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - suporte jurídico	1	0,00
TOTAL		0
TOTAL GERAL*		1.083.056,01



ANEXO IV
PLANO DE ATENDIMENTO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA
VEÍCULO TOYOTA, MODELO COROLLA



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

SAC Toyota 0800 703 0206

Site: <https://www.toyota.com.br/web-agenda>

2 – DOS LOCAIS E HORÁRIOS E DO ATENDIMENTO

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

3 – DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

O tempo de inspeção e de remontagem, se necessária, é de 1h30 (uma hora e trinta minutos), aproximadamente.

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 **10 de julho de 2018**, assegurado, desde logo, o atendimento, a qualquer tempo, de consumidores que, eventualmente, não puderem observar o referido prazo.



ANEXO V
AVISO DE RISCO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA
VEÍCULO MARCA TOYOTA, MODELO COROLLA (AIRBAG DO LADO DO PASSAGEIRO)



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	11/jan./2010 a 28/dez./2012	9BRBB42E*	A5116566~ B5158584
		9BRBB48E*	A5116533~ A5126282
		9BRBD48E*	A2500004~ D2602023
		9BRBL42E*	B4700018~ D4759587
		9BRBU42E*	B4700012~ B4700017
		9BRBU48E*	B4700003~ B4700013

Defeito apresentado:

O modelo dos veículos em questão é equipado com um sistema de air bag frontal em que existe a possibilidade de o deflagrador da bolsa do lado direito (lado do passageiro) ter sido montado de modo incorreto no interior do painel do veículo.

Diante de tal fato, poderá ocorrer o vazamento do gás propelente contido no interior do deflagrador e, na hipótese de um acidente automobilístico que reúna as condições para o acionamento do air bag, a bolsa do lado dianteiro direito do veículo poderá não inflar de forma apropriada.

Riscos e implicações:

Na hipótese de um acidente automobilístico que reúna as condições para o acionamento do air bag dianteiro direito há o risco da deflagração não apropriada da bolsa do air bag.

Com a deflagração deficiente da bolsa do air bag há o aumento do risco de lesões físicas ao ocupante do banco dianteiro direito do veículo (lado do passageiro).

Medidas corretivas:

A medida para sanar o defeito consistirá na inspeção da montagem do deflagrador do air bag dianteiro direito dos veículos envolvidos e, se for necessário, na remontagem do dispositivo a fim de evitar o vazamento do gás propelente e assegurar a deflagração apropriada da bolsa do air bag.

O tempo de inspeção e de remontagem do deflagrador, se necessária, é de 1h30 (uma hora e trinta minutos), aproximadamente.

Locais de atendimento e agendamento:

Para atendimento desta campanha de chamamento que terá início em 10 de julho de 2018, os proprietários dos veículos envolvidos deverão entrar em contato com a rede de concessionárias autorizadas Toyota para agendamento prévio ou pelo site www.toyota.com.br/web-agenda. A relação de concessionárias autorizadas para atendimento está disponível no site www.toyota.com.br.

Para informações adicionais, consulte:

SAC Toyota: 0800 703 0206 – toyota.com.br

TOYOTA DO BRASIL