



São Bernardo do Campo (SP), 29 de março de 2.018.

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

PROTOCOLO-PROCON/TO
Sob o nº 1984 hrs. ____: ____

05 ABR 2018

Palmas/TO
PROCON de Palmas-TO
Mat. 820303-5

At. Sr. DIRETOR (A)

LUCIENE DAS GRAÇAS DANTAS

**Referência: Campanha de Chamamento dos veículos marca Toyota, modelo Corolla
(airbag do lado do passageiro)**

Sr. Diretor,

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 Senior, 1024, CEP 09891-002, Bairro Planalto, São Bernardo do Campo, Estado de São Paulo, telefone (11) 4390.5100, fax (11) 4341.8399, página na Internet **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 de 11 de setembro de 1990 e no artigo 2º da Portaria MJ nº 487 de 15 de março de 2012, comunicar a abertura de CAMPANHA DE CHAMAMENTO que tem como objeto veículos automotores de sua fabricação marca Toyota, modelo Corolla e modelo.

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz no Japão, Toyota Motor Corporation aos 26.03.2018, sobre a existência de um lote de 53.635 veículos Corolla (airbag do passageiro) introduzidos no mercado nacional e que deverão ser convocados para a presente campanha (**Anexo I**).

TOYOTA DO BRASIL LTDA

Av. Piraporinha, 1.111,- CEP 09891-002, TEL (11)
4390 5483, FAX (11) 4341 5112, São Bernardo do Campo, São Paulo



Ante o exposto e para os fins do estatuído no artigo 2º da Portaria MJ nº 487/12, a Toyota do Brasil apresenta as seguintes informações.

1) ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL PELA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

O administrador responsável pela presente campanha de chamamento é o Sr. Gilberto Paulino Junior, brasileiro, casado, gerente geral de Pós Vendas, portador da Cédula de Identidade R.G. n.: 18.474.901 e inscrito no CPF (MF) sob nº 139.913.318-70, com endereço profissional na Rua Max Mangels Senior, 1024, Bairro Planalto, S. Bernardo do Campo, São Paulo, CEP 09891-002.

2) DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

São 53.635 veículos Corolla fabricados entre Janeiro de 2013 e dezembro de 2013, conforme ilustrações a seguir:



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	07/Jan/2013 ~ 20/Dez/2013	9BRBD48E* 9BRBL42E*	D2602000 ~ E2642203 D4759577 ~ E4789205

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

No decorrer de uma investigação realizada pelo fornecedor, no Japão, na peça denominada “deflagrador” que integra o sistema de airbag do passageiro dos veículos em questão,



constatou-se a degradação do componente após longos períodos de exposição a altas temperaturas, grandes variações de temperatura e alta umidade.

Este fato torna o deflagrador mais suscetível de romper-se inadequadamente no caso de colisão do veículo, o que pode provocar a dispersão de pequenos fragmentos de metal da carcaça do deflagrador juntamente com a bolsa e causar danos materiais, lesões físicas graves ou até mesmo fatais, ao passageiro do banco dianteiro direito e aos demais ocupantes do veículo.

4) RISCO E IMPLICAÇÕES

Danos materiais e lesões físicas graves ou até mesmo fatais ao passageiro do banco dianteiro direito e aos demais ocupantes do veículo, no caso de colisão frontal que provoque a deflagração da bolsa do *airbag*.

5) QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Estão compreendidos na presente campanha veículos marca Toyota, modelo Corolla, distribuídos por todo o território nacional, segundo consta do **Anexo II** da presente comunicação:

- 53.635 veículos (airbag do passageiro)

6) PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

Airbag lado do passageiro:

- A partir de **04/04/2018** para os proprietários dos veículos Corolla fabricados entre Janeiro de 2013 a Dezembro de 2013, a Toyota substituirá o deflagrador da bolsa do airbag do lado do passageiro.

7) ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO VEÍCULO

A Toyota do Brasil não tem conhecimento de qualquer acidente ocorrido no território nacional que tenha relação com o defeito dos veículos objeto desta campanha.

8) PRAZO DA CAMPANHA E O PLANO DE MÍDIA



A campanha de chamamento terá início em **04 de abril de 2.018**. A duração da campanha será de 12 (doze) meses, assegurado, porém, desde logo, o atendimento, a qualquer tempo, de consumidores que, eventualmente, não puderem observar referido prazo. O reparo terá duração de 01 hora e 30 minutos.

A Toyota do Brasil divulgará a campanha de chamamento a partir do dia **03 de abril de 2.018** 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 da presente campanha consta do **Anexo IV** desta comunicação.

10) AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR

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

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

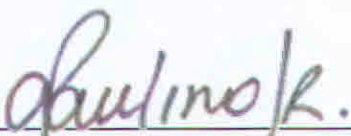
Para controlar o atendimento da presente campanha de chamamento, a Toyota do Brasil observará a divisão do território nacional em unidades federativas e com base nessa divisão, emitirá relatórios periódicos com intervalo máximo de 60 dias, com o número dos consumidores atendidos e dos veículos reparados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

Com a execução das medidas acima elencadas, a Toyota do Brasil além de cumprir a legislação em vigor, reforça o seu compromisso de total respeito à plena satisfação dos consumidores dos seus produtos de acordo com os mais elevados padrões de exigência mundial.



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

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

TOYOTA

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

Ref.: 5KET-039
26, March 2018

Dear Sir:

RECALL CAMPAIGN/SPECIAL SERVICE CAMPAIGN

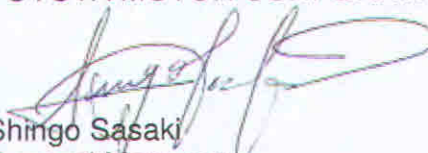
Subject: Passenger side Front Airbag

This is to inform you that Toyota has decided to change the scope on the above campaign to replace the airbag inflator for all the affected vehicles.

In order to fulfill Toyota's commitment to customer satisfaction, we kindly ask for your cooperation in implementing this Recall Campaign/Special Service campaign in your country, as soon as the necessary parts become available at your end.

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 – COROLLA AIRBAG

Estado	Quantidade
AC	164
AL	275
AM	595
AP	91
BA	2449
CE	2334
DF	1551
ES	2006
GO	1580
MA	1015
MG	5036
MS	977
MT	1391
PA	777
PB	500
PE	1599
PI	681
PR	2976
RJ	4046
RN	756
RO	594
RR	78
RS	2946
SC	2390
SE	626
SP	15789
TO	413

TOYOTA DO BRASIL CAMPANHA RECALL COROLLA MODELO 2013

VALORES MÍDIA

TELEVISÃO							
PRAÇA	EMISSORA	FORMATO	VALOR TABELA	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR LÍQUIDO VEÍCULO	COMISSÃO AGÊNCIA	CUSTO TOTAL VEICULAÇÃO
NACIONAL	TV BANDERANTES - Os Simpsons 10h30 às 11hs	80"	51,440.00	24,891.30	19,752.99	2,962.84	32,715.90
TOTAL							33,715.90

RÁDIO (NACIONAL)							
PRAÇA	EMISSORA	FORMATO	VALOR TABELA	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR LÍQUIDO VEÍCULO	COMISSÃO AGÊNCIA	CUSTO TOTAL VEICULAÇÃO
NACIONAL	CBN - PROGRAMAÇÃO - OHS AS OHS	60"	23,965.02	14,879.01	11,503.21	1,725.48	13,228.69
TOTAL							13,228.69

JORNAL							
PRAÇA	JORNAL	FORMATO	VALOR TABELA	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR LÍQUIDO	COMISSÃO AGÊNCIA	CUSTO TOTAL VEICULAÇÃO
São Paulo	O Estado de São Paulo	3col x 20cm - Noticiário Ind	81,180.00	54,844.00	51,955.30	7,793.28	59,748.48
Rio de Janeiro	O Globo	3col x 20cm - Noticiário Ind	110,340.00	88,272.00	70,817.80	10,592.64	81,210.24
Fortaleza	Diário da Manhã	3col x 20cm - Noticiário Ind	24,480.00	17,136.00	13,708.80	2,056.32	13,765.12
Brasília	Correio Braziliense	3col x 20cm - Noticiário Ind	18,720.00	13,104.00	10,483.20	1,572.48	12,055.68
Belo Horizonte	O Estado de Minas	3col x 20cm - Noticiário Ind	28,200.00	19,740.00	15,792.00	2,368.80	16,160.80
Porto Alegre	Zero Hora	3col x 20cm - Noticiário Ind	25,716.00	20,577.80	16,458.24	2,468.74	18,926.98
Curitiba	Tribuna do Paraná	3col x 20cm - Noticiário Ind	1,740.00	1,653.00	1,322.40	198.36	1,520.76
Salvador	A Tarde	3col x 20cm - Noticiário Ind	31,776.00	22,243.62	17,794.90	2,669.23	20,464.13
Goiania	O Popular	3col x 20cm - Noticiário Ind	19,260.00	17,334.00	13,867.20	2,060.08	15,947.28
João Pessoa	Correio da Paraíba	3col x 20cm - Noticiário Ind	11,160.00	8,700.00	6,696.00	1,004.40	7,700.40
Recife	Jornal do Comércio	3col x 20cm - Noticiário Ind	19,980.00	14,885.00	11,298.00	1,728.20	13,026.20
Campinas	Correio Popular	3col x 20cm - Noticiário Ind	21,660.00	17,096.00	10,396.80	1,579.52	11,976.32
Vitoria	A Gazeta	3col x 20cm - Noticiário Ind	12,448.00	8,026.59	6,421.77	963.19	7,384.46
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	3col x 20cm - Noticiário Ind	13,057.20	9,140.04	7,312.03	1,096.80	8,408.84
Manaus	A Crônica	3col x 20cm - Noticiário Ind	9,293.40	7,434.72	5,947.78	892.17	6,839.94
Florianópolis	Diário Catarinense	3col x 20cm - Noticiário Ind	7,266.00	5,812.80	4,650.24	697.54	5,347.78
Natal	Tribuna da Manhã	3col x 20cm - Noticiário Ind	7,500.00	6,375.00	5,020.00	765.00	5,785.00
Cuiabá	A Gazeta	3col x 20cm - Noticiário Ind	22,511.60	17,881.38	14,305.10	2,145.77	16,450.87
Londrina	Folha de Londrina	3col x 20cm - Noticiário Ind	6,543.00	5,561.55	4,449.24	667.99	5,116.63
Maringá	Jornal Hoje Notícias	3col x 20cm - Noticiário Ind	2,894.40	1,604.56	1,083.97	312.60	2,396.56
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	3col x 20cm - Noticiário Ind	2,460.00	2,214.00	1,771.20	265.68	2,036.88
Salvador	Correio	3col x 20cm - Noticiário Ind	22,680.00	18,144.00	14,515.20	2,177.28	16,692.48
Belém	O Liberal	3col x 20cm - Noticiário Ind	15,300.00	12,240.00	9,792.00	1,468.80	11,260.80
São Luís	O Imparcial	3col x 20cm - Noticiário Ind	4,445.00	3,559.20	2,847.36	427.10	3,274.46
Araçatuba	Jornal da Cidade	3col x 20cm - Noticiário Ind	4,780.80	3,585.60	2,868.48	430.27	3,298.75
Santos	A Tribuna	3col x 20cm - Noticiário Ind	10,860.00	8,688.00	6,950.40	1,042.56	7,992.96
Belo Horizonte	O Tempo	3col x 20cm - Noticiário Ind	28,460.00	17,199.00	13,759.00	2,063.88	15,822.88
Campo Grande	Correio do Estado	3col x 20cm - Noticiário Ind	5,228.40	4,182.72	3,346.18	501.93	3,848.10
Indaial	Jornal Vozes	3col x 20cm - Noticiário Ind			0.00	0.00	0.00
Indaial	Jornal Indaial - circula somente aos sábados	3col x 20cm - Noticiário Ind	2,283.00	1,596.10	1,278.48	195.77	1,474.25
Aracaju	Jornal do Dia	3col x 20cm - Noticiário Ind	5,002.80	4,002.24	3,201.79	480.27	3,682.06
TOTAL							494,432.25

ANÚNCIO	QUANTIDADE	VALOR	HONORÁRIOS	TOTAL
Custos internos - diagramação, finalização	1	1,105.00	132.60	1,238.60
Cromatim	1	269.50	32.34	301.84
TOTAL				1,540.44

FILME + SPOT	QUANTIDADE	VALOR	HONORÁRIOS	TOTAL
Produção filme 60" (produção + locução)	1	9,500.00	1,140.00	10,640.00
Cópia do filme 60"	1	1,000.00	120.00	1,120.00
Link filme - envio Zipex (1 emissora)	1	420.00	50.40	470.40
Taxa Condição - TV Aberta	1	3,971.00	-	3,971.00
Produção Spot 60"	1	4,000.00	480.00	4,480.00
Cópia MP3 - 1 emissora	1	175.00	21.00	196.00
TOTAL				20,877.40

CARTA	QUANTIDADE	VALOR	HONORÁRIOS	TOTAL
Custos internos - criação, organização de dados e acompanhamento gráfico	1	10,000.00	R\$ 0.00	R\$ 10,000.00
Custo de sistema de imagem (1 hora)	1	1,744.00	R\$ 209.28	R\$ 1,953.28
Finalização Arte Carta	1	1,743.00	R\$ 209.16	R\$ 1,952.16
Custo externo de produção - impressão das cartas - 53.625 unidades	53625	15,017.80	R\$ 1,802.14	R\$ 16,819.94
Custo externo dos Correios - postagem e relatórios	53625	635,574.75	R\$ 76,268.97	R\$ 711,843.72
TOTAL				742,569.10

SUPORTE JURÍDICO	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - suporte jurídico	1	0.00
TOTAL		0
TOTAL GERAL*		R\$ 1,205,363.82

* Valor total considerando os menores valores de veiculação para rádio e TV

** Valores de produção apresentados já consideram honorários.

*** Os custos usados são os que constam nas demais abas, com os valores negociados de produção para cada item.



ANEXO IV
PLANO DE ATENDIMENTO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA
VEÍCULOS COROLLA- AIRBAG LADO DO PASSAGEIRO

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.

S.A.C. Toyota 0800 703 02 06

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

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

O tempo de reparo é de aproximadamente 1h e30 (uma hora e trinta) 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 **04 de abril de 2018.**



ANEXO V

AVISO DE RISCO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA

VEÍCULOS TOYOTA, MODELO COROLLA (Airbag do lado do passageiro)



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	07/Jan/2013 ~ 20/Dez/2013	9BRBD48E* 9BRBL42E*	D2602000 ~ E2642203 D4759577 ~ E4789205

Defeito apresentado: No decorrer de uma investigação realizada pelo fornecedor, no Japão, na peça denominada “deflagrador” que integra o sistema de airbag do passageiro dos veículos em questão, constatou-se a degradação do componente após longos períodos de exposição a altas temperaturas, grandes variações de temperatura e alta umidade.

Este fato torna o deflagrador mais suscetível a romper-se inadequadamente no caso de colisão do veículo, o que pode provocar a dispersão de fragmentos de metal da carcaça do deflagrador juntamente com a bolsa e causar lesões físicas graves, ou até mesmo fatais, ao passageiro e aos demais ocupantes do veículo.

Riscos e implicações: Danos materiais e lesões físicas graves ou até mesmo fatais ao passageiro e aos demais ocupantes do veículo, no caso de colisão frontal que provoque a deflagração da bolsa do *airbag*.

Medidas corretivas: A campanha será realizada em uma única etapa e terá início em **04 de abril de 2.018** para a substituição do deflagrador da bolsa do airbag do lado do passageiro.

Locais de atendimento e agendamento: Os proprietários deverão entrar em contato com a Rede de Concessionárias Autorizadas Toyota, para agendamento prévio. A relação de concessionárias autorizadas para atendimento está disponível nos sites www.toyota.com.br.

Para informações adicionais, consulte:

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

TOYOTA DO BRASIL