



São Bernardo do Campo (SP), 03 de abril de 2017.

Ao

PROCON ESTADUAL

R. TREZE DE JUNHO, 913

CENTRO - CAMPO GRANDE

UF: MS / CEP: 79002430

At. Sr. SUPERINTENDENTE

GISELE MARQUES DE CARVALHO

Superintendência para Orientação e defesa do Consumidor -	
PROCON/MS	
Protocolo nº	1295104117
Data	10/04/17
Hora:	13 : 40
Recebido por:	Selma

**Referência: Campanha de Chamamento dos veículos marca Toyota, modelo Corolla (airbag do lado do motorista e 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 Avenida Piraporinha nº. 1.111, 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](http://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 do Japão, Toyota Motor Corporation aos 28.03.2017, sobre a existência de um lote de 58.915 veículos Corolla (airbag do motorista) e 164.603 veículos Corolla (airbag do passageiro) 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 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, engenheiro, 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 Avenida Piraporinha nº 1111, Bairro Planalto, S. Bernardo do Campo, São Paulo, CEP 09891-002.

### 2) DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

São 58.915 veículos Corolla fabricados entre outubro de 2013 e dezembro de 2014 e 164.603 veículos Corolla fabricados entre janeiro de 2010 e dezembro de 2012, conforme ilustrações a seguir:



Modelo	Airbag envolvido	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
			Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	Motorista	Out/2013 a Dez/2014	9BRBLWHE* 9BRBDWHE* 9BRBD3HE*	F0001002 a F0022219 F0200007 a F0250230 F0200001 a F0250216
	Passageiro	Jan/2010 a Dez/2012	9BRBB42E* 9BRBB48E* 9BRBD48E*	A5116534 a B5158588 A5116531 a A5126284 A2500001 a D2602035

### 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 motorista e 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 pequenos fragmentos de metal da carcaça do deflagrador juntamente com a bolsa e causar danos materiais, lesões físicas graves ou até mesmo fatais, ao motorista e aos demais ocupantes do veículo.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation em **28 de março de 2017** (**Anexo I**).

#### **4) RISCO E IMPLICAÇÕES**

Danos materiais e lesões físicas graves ou até mesmo fatais ao motorista 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, todas as versões, distribuídos por todo o território nacional, segundo consta do **Anexo II** da presente comunicação:

- 58.915 veículos (airbag do motorista)
- 164.603 veículos (airbag do passageiro)

#### **6) PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO**

A Toyota realizará a presente campanha em duas etapas:



1ª. Etapa:

- A partir de **17/04/2017**, a Toyota substituirá o deflagrador da bolsa do airbag do lado do motorista e desativará o deflagrador da bolsa do airbag do lado do passageiro.

2ª. Etapa:

- A partir de **26/06/2017**, 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 **17 de abril de 2.017**. 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 meia hora.

A Toyota do Brasil divulgará a campanha de chamamento a partir do dia **04 de abril de 2.017** 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.



Antes do início da 2ª. Etapa da campanha, a Toyota reenviará o Aviso de Risco aos clientes proprietários dos veículos envolvidos, com a finalidade de reforçar a necessidade de comparecimento para realização da referida campanha.

#### **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

De: GABINETE - PROCON/MS

Para: Keila

- 1 - informar
- 2 - P/ análise e parecer
- 3 - P/ providências
- 4 - P/ encaminhar
- 5 - P/ agendar
- 6 - P/ arquivar
- 7 - P/ fiscalizar
- 8 - autorizado
- 9 - não autorizado

Em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

  
**Marcelo Monteiro Salomão**  
Superintendente  
PROCON/MS - Mat. 427419022



**ANEXO II**

**DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS**  
**CAMPANHA DE CHAMAMENTO – COROLLA**

Estado	Quantidade
AC	225
AL	425
AM	676
AP	145
BA	2733
CE	2666
DF	1620
ES	2025
GO	1879
MA	1186
MG	5215
MS	1010
MT	1579
PA	1089
PB	923
PE	1966
PI	955
PR	2852
RJ	4390
RN	827
RO	668
RR	91
RS	2905
SC	2250
SE	818
SP	17379
TO	418



**TOYOTA DO BRASIL  
CAMPANHA DE CHAMAMENTO  
COROLLA**

**RESUMO GERAL**

**TELEVISÃO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 04/04**

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	60"
TV BANDEIRANTES	Jornal da Band	19:20 - 20:25	327.235,20	1	327.235,20
BandExpress - plantão operacional para situações emergenciais de entrega de materiais					4.200,00
Total Geral Bruto Negociado					331.435,20
Total Geral Desconto Toyota					<b>305.256,38</b>

**RÁDIO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 04/04**

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	60"
CBN	Jornal da CBN - 06:00 - 09:30	06:00 - 09:30	70.836,12	1	70.836,12
BAND AM+FM	Jornal 1ª Hora - 07:00 - 07:30	07:00 - 07:30	68.850,00	1	68.850,00
Total Geral Bruto Negociado					139.686,12
Total Geral Desconto Toyota					<b>128.511,23</b>

**JORNAL**

PRAÇA	JORNAL	VEICULAÇÃO	FORMATO/COLOCAÇÃO	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR DESCONTO TOYOTA
Campinas	Correio Popular	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.943,00	13.747,56
Vitória	A Gazeta	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.375,00	5.865,00
Curitiba	A Gazeta do Povo	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.795,00	6.251,40
Salvador	A Tarde	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	25.421,28	23.387,58
Goiânia	O Popular	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	9.438,00	8.682,96
Fortaleza	Diário do Nordeste	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	22.276,80	20.494,66
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	2.901,60	2.669,47
Manaus	A Crítica	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	9.665,14	8.891,93
Florianópolis	Diário Catarinense	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	8.816,42	8.111,11
Natal	Tribuna do Norte	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	5.850,00	5.382,00
Cuiabá	A Gazeta	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	20.957,51	19.280,91
Londrina	Folha de Londrina	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.217,40	3.880,01
Maringá	Jornal Hoje Notícias	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	370,58	340,93
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	2.047,50	1.883,70
Salvador	Correio	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	8.190,00	7.534,80
Belém	O Liberal	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.222,00	11.244,24
São Luis	O Imparcial	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.191,88	3.856,53
Aracaju	Jornal da Cidade	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	5.155,49	4.743,05
João Pessoa	Correio de Paraíba	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	9.439,71	8.684,53
Santos	A Tribuna	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.848,00	7.220,16
São Paulo	Estado de São Paulo	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	81.307,30	74.802,72
Rio de Janeiro	O Globo	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	80.496,00	74.056,32
Brasília	Correio Braziliense	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	21.902,40	20.150,21
Belo Horizonte	O Estado de Minas	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	31.730,40	29.191,97
Porto Alegre	Zero Hora	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	16.949,92	15.593,93
Recife	Jornal do Comércio	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.936,00	11.901,12
Belo Horizonte	O Tempo	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.961,62	11.924,69
Campo Grande	Correio do Estado	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	5.281,85	4.859,30
Indaiatuba	Jornal Votura	04/abr	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	462,00	425,04
Total Geral				451.149,80	415.057,82

**ANÚNCIO**

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - diagramação, finalização	1	R\$ 4.950,00
Custos internos - adaptação formato	7	R\$ 8.750,00
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 13.700,00</b>

**COMERCIAL COMUNICADO TV**

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1	R\$ 6.155,00
Custos externos - produção e finalização	1	R\$ 16.550,00
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 22.705,00</b>

**SPOT**

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1	R\$ 5.290,00
Custos externos - produção e finalização	1	R\$ 7.900,00
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 13.190,00</b>

**CARTA**

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - criação e organização de dados, honorários	1	R\$ 15.205,54
Custos internos - adaptação de arte	1	R\$ 1.250,00
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	223.518	R\$ 2.302.235,40
Custo externo - impressão cartas	223.518	R\$ 67.055,40
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	223.518	R\$ 55.879,50
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 2.441.625,84</b>

**TOTAL GERAL**

**R\$ 3.340.046,27**



**ANEXO IV**  
**PLANO DE ATENDIMENTO**  
**CAMPANHA DE CHAMAMENTO – COROLLA AIRBAG MOTORISTA E**  
**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.**

- Rede de Concessionárias Toyota
- Telefone do Serviço de Assistência ao Cliente: 0800 703 02 06
- Website: [www.toyota.com.br](http://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 aproximadamente 2:00 (duas) horas

**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 2017.**



**AVISO DE RISCO**

**CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA**

**VEÍCULOS TOYOTA, MODELO COROLLA (Airbag do lado do motorista e passageiro)**



Modelo	Airbag envolvido	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
			Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	Motorista	Out/2013 a Dez/2014	9BRBLWHE* 9BRBDWHE* 9BRBD3HE*	F0001002 a F0022219 F0200007 a F0250230 F0200001 a F0250216
	Passageiro	Jan/2010 a Dez/2012	9BRBB42E* 9BRBB48E* 9BRBD48E*	A5116534 a B5158588 A5116531 a A5126284 A2500001 a D2602035

**Defeito apresentado:** No decorrer de uma investigação realizada pelo fornecedor, no Japão, na peça denominada “deflagrador” que integra o sistema de airbag do motorista e 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 pequenos fragmentos de metal da carcaça do deflagrador juntamente com a bolsa e causar danos materiais, lesões físicas graves ou até mesmo fatais ao motorista e aos demais ocupantes do veículo.

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

## **Medidas corretivas:**

### Airbag lado do passageiro

#### 1a. Etapa

- A partir de **04/04/2017** para os proprietários dos veículos Corolla fabricados entre Janeiro de 2010 a Dezembro de 2012, a Toyota **desativará** o deflagrador da bolsa do airbag do lado do passageiro e **fixará** a etiqueta adesiva no painel do veículo, por meio da qual o consumidor será alertado sobre a desativação temporária do airbag.

#### 2a Etapa

- A partir de **26/06/2017**, para os proprietários dos veículos Corolla fabricados entre Janeiro de 2010 a Dezembro de 2012, a Toyota **substituirá** o deflagrador e **reativará** a bolsa do airbag do lado do passageiro.

### Airbag do lado do motorista:

#### Etapa Única:

- A partir de **17/04/ 2017** para os proprietários dos veículos fabricados entre Outubro de 2013 a Dezembro de 2014, a Toyota **substituirá** o deflagrador da bolsa do airbag do lado do motorista.

**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](http://www.toyota.com.br).

Para informações adicionais, consulte:

S.A.C. Toyota: 0800 703 02 06 – [toyota.com.br](http://toyota.com.br)

**TOYOTA DO BRASIL**