TOYOTA

São Bernardo do Campo (SP), 26 de outubro de 2.016.

Ao

PROCON ESTADUAL

R. TREZE DE JUNHO, 913

CENTRO - CAMPO GRANDE

UF: MS / CEP: 79002430

Superintendência para Orientação e defesa do Consumidor - PROCON/MS
Protocolo nº 3449/10/16
Data 31/10/16
Hora: 13:40
Recebido por: Ana

At. Sr. SUPERINTENDENTE

GISELE MARQUES DE CARVALHO

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos marca Toyota, modelo Corolla todas as versões e modelo Etios todas as versões (airbag do lado do motorista)

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**, vem, respeitosamente, à presença de V. Sa., por seu representante legal infra-assinado, com fundamento no artigo 10, § 1° da Lei n°. 8.078 de 11 de setembro de 1990 e no artigo 2° da Portaria MJ n° 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 todas as versões e modelo Etios todas as versões

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz do Japão, Toyota Motor Corporation, sobre a existência de um lote de 114.539 veículos Corolla todas as versões bem como 91.353 veículos Etios todas as versões 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. Yasushi Ikeya, japonês, casado, engenheiro, portador da Cédula de Identidade RNE nº W312107M, inscrito no CPF (MF) sob nº 039.914.368-84, 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 114.539 veículos automotores marca Toyota, modelo Corolla todas as versões, fabricados entre 09/01/2012 a 14/02/2014 e 91.353 veículos, modelo Etios todas as versões, fabricados entre 07/05/2012 a 29/09/2014, conforme ilustrações a seguir:

Corolla	Etios

Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	09/01/2012 a 14/02/2014	9BRBD48E* 9BRBD48E* 9BRBD48E* 9BRBL42E* 9BRBL42E* 9BRBL42E*	C2562221 – C2567423 D2567222 - D2607158 E2606448 - E2645306 C4726728 – C4732351 D4732355 – D4764521 E4763844 - E4792034

Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Etios	07/05/2012 a 29/09/2014	9BRB29BT* 9BRB29BT* 9BRK19BT* 9BRK19BT* 9BRK19BT* 9BRK29BT* 9BRK29BT* 9BRK29BT9	D2000000 - D2023971 E2016015 – E2056858 D2000000 - D2020611 E2013217– E2036493 F2036675 – F2038656 D0001001 – D0012049 E0009276 - E0042549 F0045079 - F0045079

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 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 motorista e aos demais ocupantes do veículo.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation em **24 de outubro de 2016 (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 114.539 veículos marca Toyota, modelo Corolla, versões todas as versões, e 91.353 do modelo Etios todas as versões, distribuídos por todo o território nacional, segundo consta do **Anexo II** da presente comunicação.

6) PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

A partir de **14 de novembro de 2016**, a Toyota substituirá o deflagrador do *airbag* do lado do motorista.

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 **14 de novembro de 2016.** 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.

A Toyota do Brasil divulgará a campanha de chamamento a partir do dia **31 de outubro de 2016** 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,

Yasushi Ikeya
Pós Venda – Toyota do Brasil

TOYOTA

DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS

CAMPANHA DE CHAMAMENTO –

COROLLA E ETIOS AIRBAG DO LADO DO MOTORISTA

Estado	Corolla	Etios
AC	368	277
AL	676	697
AM	1415	1628
AP	230	364
BA	5315	4354
CE	4958	3148
DF	3576	2926
ES	4585	3104
GO	3328	2395
MA	2197	1685
MG	10448	6290
MS	1941	1312
MT	2899	2331
PA	1743	1659
PB	1168	775
PE	3622	3169
PI	1572	1093
PR	6241	4764
RJ	9218	7199
RN	1668	1502
RO	1193	1134
RR	125	31
RS	5917	5021
SC	4641	3607
SE	1455	739
SP	33230	29471
TO	810	678

Total	**114539**	**91353**

publicidade@marketing

TOYOTA DO BRASIL
CAMPANHA DE CHAMAMENTO
ETIOS

RESUMO GERAL

TELEVISÃO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 31/10/2016					
EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	45"
TV BANDEIRANTES	Jornal da Band	19:20 - 20:25	223.824,15	1	223.824,15
BandExpress - plantão operacional para situações emergenciais de entrega de materiais					4.200,00
				Total Geral Bruto Negociado	228.024,15
				Total Geral Desconto Toyota	**210.118,22**

RÁDIO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 31/10/2016					
EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	45"
CBN	Jornal da CBN - 06:00 - 09:30	06:00 - 09:30	57.596,40	1	57.596,40
BAND AM+FM	Jornal 1ª Hora - 07:00 - 07:30	07:00 - 07:30	47.047,50	1	47.047,50
				Total Geral Bruto Negociado	104.643,90
				Total Geral Desconto Toyota	**96.272,39**

JORNAL					
PRAÇA	JORNAL	VEICULAÇÃO	FORMATO/COLOCAÇÃO	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR DESCONTO TOYOTA
Campinas	Correio Popular	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.943,00	13.747,56
Vitória	A Gazeta	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.250,00	5.750,00
Curitiba	A Gazeta do Povo	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.795,00	6.251,40
Salvador	A Tarde	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	19.420,77	17.867,11
Goiânia	O Popular	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.939,00	6.383,88
Fortaleza	Diário do Nordeste	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	15.876,00	14.605,92
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	2.232,00	2.053,44
Manaus	A Crítica	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.434,72	6.839,94
Florianópolis	Diário Catarinense	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.310,54	3.045,70
Natal	Tribuna do Norte	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.140,00	3.808,80
Cuiabá	A Gazeta	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	16.121,16	14.831,47
Londrina	Folha de Londrina	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.217,40	3.880,01
Maringa	Jornal Hoje Notícias	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	370,58	340,93
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	1.482,00	1.363,44
Salvador	Correio	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.300,00	5.796,00
Belém	O Liberal	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.222,00	11.244,24
São Luis	O Imparcial	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.224,52	2.966,56
Aracaju	Jornal da Cidade	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.524,64	3.242,67
João Pessoa	Correio de Paraíba	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.223,14	5.725,29
Santos	A Tribuna	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.200,00	6.624,00
São Paulo	Folha de São Paulo	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	63.896,00	58.784,32
Rio de Janeiro	O Globo	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	80.496,00	74.056,32
Brasília	Correio Braziliense	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	15.768,00	14.506,56
Belo Horizonte	O Estado de Minas	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	23.058,00	21.213,36
Porto Alegre	Zero Hora	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	10.248,90	9.428,99
Recife	Jornal do Comércio	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	9.162,00	8.429,04
Belo Horizonte	O Tempo	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.961,62	11.924,69
Campo Grande	Correio do Estado	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.385,80	3.114,94
Indaiatuba	Jornal Votura	31/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	462,00	425,04
			Total Geral	367.664,79	**338.251,61**

ANÚNCIO	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - diagramação, finalização	1	R$ 4.950,00
Custos internos - adaptação formato	7	R$ 8.750,00
	TOTAL	**R$ 13.700,00**

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
	TOTAL	**R$ 22.705,00**

SPOT	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1	R$ 5.290,00
Custos externos - produção e finalização	1	R$ 7.900,00
	TOTAL	**R$ 13.190,00**

CARTA	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - criação e organização de dados, honorários	1	R$ 13.647,30
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	205.892	R$ 2.120.687,60
Custo externo - impressão cartas	205.892	R$ 51.473,00
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	205.892	R$ 51.473,00
	TOTAL	**R$ 2.237.280,90**

TOTAL GERAL	**R$ 2.931.518,11**

TOYOTA

ANEXO IV

PLANO DE ATENDIMENTO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO AIRBAG DO LADO DO MOTORISTA

TOYOTA COROLLA E TOYOTA ETIOS

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 Autorizadas 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 Autorizadas Toyota, de segunda a sexta-feira, no horário comercial.

3 - DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

O reparo terá duração aproximada de meia hora.

4 - DO PLANO DE CONTINGÊNCIA.

A campanha de chamamento terá como prazo de atendimento o período de 12 meses a partir de **14 de Novembro de 2016**.

TOYOTA

AVISO DE RISCO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA

VEÍCULOS TOYOTA, MODELO ETIOS E COROLLA todas as versões

(Airbag do lado do motorista)

Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	09/01/2012 a 14/02/2014	9BRBD48E* 9BRBD48E* 9BRBD48E* 9BRBL42E* 9BRBL42E* 9BRBL42E*	C2562221 – C2567423 D2567222 - D2607158 E2606448 - E2645306 C4726728 – C4732351 D4732355 – D4764521 E4763844 - E4792034

Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Etios	07/05/2012 a 29/09/2014	9BRB29BT* 9BRB29BT* 9BRK19BT* 9BRK19BT* 9BRK19BT* 9BRK29BT* 9BRK29BT* 9BRK29BT9	D2000000 - D2023971 E2016015 – E2056858 D2000000 - D2020611 E2013217– E2036493 F2036675 – F2038656 D0001001 – D0012049 E0009276 - E0042549 F0045079 - F0045079

Defeito apresentado: No decorrer de uma investigação realizada pelo fornecedor, no Japão, na peça denominada "deflagrador" que integra o sistema de airbag do motorista 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 motorista 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 partir de 14 de novembro de 2016, a Toyota substituirá o deflagrador 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.

Para informações adicionais, consulte:
S.A.C. Toyota: 0800 703 02 06 – toyota.com.br

TOYOTA DO BRASIL