



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	1293/04117
Data	10/04/17
Hora:	13:40
Recebido por:	Silva

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos marca Toyota, modelo Hilux e SW4 (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, § 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 e SW4.

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 veículos Hilux e SW4 (airbag do motorista), introduzidos no mercado nacional e que deverão ser convocados para a presente campanha.

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, 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 176.866 veículos automotores marca Toyota, modelo Hilux e SW4 fabricados no período entre outubro de 2011 a dezembro de 2014, conforme ilustrações a seguir:



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Hilux & SW4	Out/2011 – Dez/2014	8AJCX32G*	B2000837
		8AJDR22G*	C4016137 a C4017023
		8AJDY22G*	C7000003 a F7007713
		8AJEX32G*	B4032475 a F4039754
		8AJEX39G*	B3000003 a F3001480
		8AJEZ32G*	B1009150
		8AJFR22G*	C4553263 a C4556730
		8AJFX22G*	D6004742 a F6005161
		8AJFX29G*	B6600002 a F6607508
		8AJFY22G*	C8000000 a F8021050
		8AJFY29G*	C8500000 a F8581257
		8AJFZ22G*	B5017357 a C5019149
		8AJFZ29G*	C6140912 a C6156535
		8AJYU59G*	B9000738 a D9000743
		8AJYY52G*	C6000000 a F6000160
		8AJYY59G*	C6500000 a F6529363
		8AJYZ59G*	C3054900 a C3060474
		8AJZX62G*	B5001025 a F5008366



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 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, modelos Hilux e SW4, distribuídos por todo o território nacional, segundo consta do **Anexo II** da presente comunicação:

- Airbag do motorista: 176.866 veículos envolvidos

6) PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

A presente campanha terá início a partir de **19/06/2017** e a Toyota substituirá o deflagrador da bolsa 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 **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 aproximadamente meia hora.

A Toyota do Brasil divulgará a campanha de chamamento a partir do dia **03 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.

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,

A handwritten signature in dark ink, reading "Gilberto Paulino Júnior", is written over a horizontal line.

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 – HILUX

Estado	Quantidade
AC	1429
AL	1801
AM	3369
AP	1224
BA	8626
CE	6589
DF	5597
ES	7090
GO	11042
MA	5841
MG	14905
MS	5459
MT	9605
PA	7732
PB	2344
PE	5925
PI	3041
PR	12309
RJ	5611
RN	3187
RO	3841
RR	316
RS	9764
SC	6580
SE	1593
SP	29451
TO	2595

TOYOTA DO BRASIL
CAMPANHA DE CHAMAMENTO
HILUX

RESUMO GERAL

TELEVISÃO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 04/04

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	45"
TV BANDEIRANTES	Café com Jornal	08:00 - 09:10	41.445,00	1	41.445,00
BandExpress - plantão operacional para situações emergenciais de entrega de materiais					4.200,00
Total Geral Bruto Negociado					45.645,00
Total Geral Desconto Toyota					42.329,40

RÁDIO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 04/04

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	45"
CBN	CBN Brasil	12:00 - 14:00	26.816,40	1	26.816,40
BAND AM+FM	Bandeirantes Online	16:45	31.365,00	1	31.365,00
Total Geral Bruto Negociado					58.181,40
Total Geral Desconto Toyota					53.526,89

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 Luís	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
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\$ 13.805,98
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	176.866	R\$ 1.821.719,80
Custo externo - impressão cartas	176.866	R\$ 53.059,80
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	176.866	R\$ 44.216,50
TOTAL		R\$ 1.932.802,08

REENVIO DE CARTA

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - criação e organização de dados, honorários	1	R\$ 13.805,98
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	176.866	R\$ 1.821.719,80
Custo externo - impressão cartas	176.866	R\$ 53.059,80
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	176.866	R\$ 44.216,50
TOTAL		R\$ 1.932.802,08

TOTAL GERAL

R\$ 4.426.113,26



ANEXO IV
PLANO DE ATENDIMENTO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO – HILUX AIRBAG MOTORISTA

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 1:00 (uma) hora.

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 **19 de junho de 2017.**



AVISO DE RISCO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA

VEÍCULOS TOYOTA, MODELOS HILUX e SW4 (Airbag do lado do motorista)



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Hilux & SW4	Out/2011 – Dez/2014	8AJCX32G*	B2000837
		8AJDR22G*	C4016137 a C4017023
		8AJDY22G*	C7000003 a F7007713
		8AJEX32G*	B4032475 a F4039754
		8AJEX39G*	B3000003 a F3001480
		8AJEZ32G*	B1009150
		8AJFR22G*	C4553263 a C4556730
		8AJFX22G*	D6004742 a F6005161
		8AJFX29G*	B6600002 a F6607508
		8AJFY22G*	C8000000 a F8021050
		8AJFY29G*	C8500000 a F8581257
		8AJFZ22G*	B5017357 a C5019149
		8AJFZ29G*	C6140912 a C6156535
		8AJYU59G*	B9000738 a D9000743
		8AJYY52G*	C6000000 a F6000160
		8AJYY59G*	C6500000 a F6529363
		8AJYZ59G*	C3054900 a C3060474
		8AJZX62G*	B5001025 a F5008366

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 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: A partir de **19 de junho de 2017**, 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.

Para informações adicionais, consulte:

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

TOYOTA DO BRASIL