



De: GABINETE SUPERCONSUM
Para: Keila São Bernardo do Campo, 9 de agosto de 2017.

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

Em: 16/08/2017

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	<u>3218108117</u>
Data	<u>16/08/17</u>
Hora:	<u>14:00</u>
Recebido por:	<u>Silva</u>

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos Toyota, modelo Corolla XRS.

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, São Paulo, tel. (11)4390.5100, sites 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 XRS**.

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz do Japão, Toyota Motor Corporation, sobre a existência de **456 (quatrocentos e cinquenta e seis)** veículos marca Toyota do modelo retro citado, 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 apresenta a esse M. D. DPDC as informações a seguir:

TOYOTA DO BRASIL LTDA

Av. Piraporinha, 1.111,- CEP 09891-002,

TEL (11) 4390 5547, FAX (11) 4341 4141, São Bernardo do Campo, São Paulo

1 - ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL PELA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

O administrador responsável pela presente campanha de chamamento é o Sr. Gilberto Paulino Junior, 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 Avenida Piraporinha nº 1111, Bairro Planalto, S. Bernardo do Campo, São Paulo, CEP 09891-002.

2 – DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

Estão compreendidos 456 (quatrocentos e cinquenta e seis) veículos Toyota, modelo Corolla XRS:



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla XRS	08/03/2012 a 20/12/2013	9BRBD48E*	D2568033 – D2606914 E2607248 – E2642164

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

Desconformidade técnica do modelo de deflagrador do *airbag* do lado do motorista instalado no veículo e que não atende às especificações de fabricação.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation a respeito da falha do produto em **07 de agosto de 2017 (Anexo I)**.

4 – RISCO E IMPLICAÇÕES

Danos materiais e lesões físicas graves ao motorista, no caso de colisão frontal que provoque a deflagração da bolsa do *airbag*.

5 – QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Estão envolvidos na campanha **456** veículos marca Toyota, modelo Corolla XRS, comercializados no território nacional segundo consta no **Anexo II** da presente comunicação. Além dos veículos comercializados no mercado brasileiro, a Toyota do Brasil informa que exportou 17 veículos para a Argentina.

6 – PROVIDÊNCIAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

A medida para sanar o defeito consistirá na substituição do deflagrador e o conjunto da bolsa do *airbag* do lado esquerdo do veículo (lado do motorista), o que exigirá um tempo estimado de 1 hora e 10 minutos para o reparo.

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 defeito aqui descrito.

8 – PRAZO DA CAMPANHA E O PLANO DE MÍDIA

A campanha de chamamento terá início em 16 de agosto de 2017 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 campanha será anunciada em 15 de agosto de 2017 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

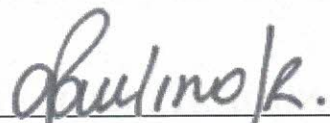
Para controlar o atendimento da presente campanha de chamamento, a Toyota do Brasil observará a divisão do território nacional em unidades federativas e, com base nesta divisão, emitirá relatórios periódicos a cada 60 dias com o número dos veículos reparados até aquele momento, relatórios estes que serão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

O controle do atendimento será feito no desenrolar da campanha e contemplará o contato do Serviço de Assistência ao Cliente Toyota com os proprietários dos veículos para agendamento da data da visita do consumidor ao concessionário para a execução do reparo, e a identificação dos veículos segundo os seus respectivos números dos chassis.

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 zelando 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,


Gilberto Paulino Júnior
Pós Vendas - Toyota do Brasil

17SMD-075
August, 07th 2017

Dear Sir:

RECALL / SPECIAL SERVICE CAMPAIGN

Subject: Driver side airbag

This is to inform you that Toyota has decided to initiate a Recall / Special Service Campaign to replace driver side airbag inflator or assembly.

Due to these vehicles which installed an inflator that is not designed for these vehicles driver side air bag systems, In this condition, the front driver side air bag may not inflate as intended during deployment, increasing the risk of injury in the event of a crash.

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

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 XRS

Estado	Quantidade
AC	2
AL	0
AM	1
AP	0
BA	10
CE	11
DF	15
ES	26
GO	4
MA	5
MG	57
MS	5
MT	6
PA	9
PB	0
PE	9
PI	8
PR	19
RJ	43
RN	2
RO	0
RR	0
RS	35
SC	19
SE	5
SP	162
TO	3

TOYOTA DO BRASIL
CAMPANHA DE CHAMAMENTO

RESUMO GERAL

TELEVISÃO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 15/08

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	45"
TV BANDEIRANTES	Jornal da Band	19:20 - 20:25	245.426,40	1	245.426,40
BandExpress - plantão operacional para situações emergenciais de entrega de materiais					4.200,00
Total Geral Bruto Negociado					249.626,40
Total Geral Desconto Toyota					229.992,29

RÁDIO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 15/08

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	45"
CBN	Jornal da CBN - 06:00 - 09:30	06:00 - 09:30	59.030,10	1	59.030,10
BAND AM+FM	Jornal 1ª Hora - 07:00 - 07:30	07:00 - 07:30	51.637,50	1	51.637,50
Total Geral Bruto Negociado					110.667,60
Total Geral Desconto Toyota					101.814,19

JORNAL

PRAÇA	JORNAL	VEICULAÇÃO	FORMATO/COLOCAÇÃO	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR DESCONTO TOYOTA
Campinas	Correio Popular	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.943,00	13.747,56
Vitória	A Gazeta	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.375,00	5.865,00
Curitiba	Tribuna do Paraná	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.115,50	5.626,26
Salvador	A Tarde	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	25.421,28	23.387,58
Goiânia	O Popular	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	17.334,00	15.947,28
Fortaleza	Diário do Nordeste	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.688,00	13.512,96
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.787,64	4.404,63
Manaus	A Crítica	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.434,72	6.839,94
Florianópolis	Diário Catarinense	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.668,30	4.294,84
Natal	Tribuna do Norte	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	5.250,00	4.830,00
Cuiabá	A Gazeta	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	16.255,80	14.955,34
Londrina	Folha de Londrina	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.217,40	3.880,01
Maringá	Jornal Hoje Notícias	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	370,58	340,93
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	1.575,00	1.449,00
Salvador	Correio	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.894,72	6.343,14
Belém	Diário do Pará	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	18.800,10	17.296,09
São Luis	O Imparcial	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.417,96	3.144,52
Aracaju	Jornal da Cidade	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	2.313,36	2.128,29
João Pessoa	Correio de Paraíba	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.254,39	6.674,04
Santos	A Tribuna	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.848,00	7.220,16
São Paulo	Estado de São Paulo	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	62.448,00	57.452,16
Rio de Janeiro	O Globo	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	84.096,00	77.368,32
Brasília	Correio Braziliense	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.472,20	13.314,42
Belo Horizonte	O Estado de Minas	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	24.408,00	22.455,36
Porto Alegre	Zero Hora	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	11.408,60	10.495,91
Recife	Jornal do Comércio	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.936,00	11.901,12
Belo Horizonte	O Tempo	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	13.721,40	12.623,69
Campo Grande	Correio do Estado	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.160,08	2.907,27
Indaiatuba	Jornal Votura	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	459,00	422,28
Amapá	Jornal do Dia	15/ago	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.820,32	3.514,69
Total Geral				406.894,35	374.342,80

ANÚNCIO

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - diagramação, finalização	1	R\$ 4.950,00
Custos internos - adaptação formato	7	R\$ 8.470,00
TOTAL		R\$ 13.420,00

COMERCIAL COMUNICADO TV

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1	R\$ 4.250,00
Custos externos - produção e finalização	1	R\$ 17.500,00
TOTAL		R\$ 21.750,00

SPOT

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1	R\$ 3.290,00
Custos externos - produção e finalização	1	R\$ 7.900,00
TOTAL		R\$ 11.190,00

CARTA

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - criação e organização de dados, honorários	1	R\$ 8.512,18
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	456	R\$ 4.742,40
Custo externo - impressão cartas	456	R\$ 121,75
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	456	R\$ 114,00
TOTAL		R\$ 13.490,33

TOTAL GERAL

R\$ 765.999,61



ANEXO IV
PLANO DE ATENDIMENTO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO – MODELO COROLLA XRS



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 1:10 (uma hora e dez 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 **16 de agosto de 2017.**



AVISO DE RISCO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA

VEÍCULO TOYOTA, MODELO COROLLA XRS



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla XRS	08/03/2012 a 20/12/2013	9BRBD48E*	D2568033 – D2606914 E2607248 – E2642164

Defeito apresentado: Desconformidade técnica no modelo do deflagrador do airbag do lado do motorista aplicado ao veículo, que não atendem às especificações de fabricação.

Riscos e implicações: Danos materiais e lesões físicas graves ao motorista, no caso de colisão frontal que provoque a deflagração da bolsa do airbag.

Medida corretiva: A medida para sanar o defeito consistirá na substituição do deflagrador e o conjunto da bolsa do *airbag* do lado esquerdo do veículo (lado do motorista), o que exigirá um tempo estimado de 1 hora e 10 minutos para o reparo.

Locais de atendimento e agendamento: Os proprietários deverão entrar em contato com a Rede de Concessionárias Autorizadas Toyota para agendamento prévio do reparo ou, então, pelo endereço eletrônico www.toyota.com.br/web-agenda . A relação de concessionárias autorizadas para atendimento está disponível na página da Internet www.toyota.com.br

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

TOYOTA DO BRASIL

