



São Bernardo do Campo, 31 de maio 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	2067/06/17
Data	05/06/17
Hora:	14:00
Recebido por:	<i>[Assinatura]</i>

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

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](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. 8.078/1990 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**.

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz do Japão, Toyota Motor Corporation, sobre a existência de **9.890 (nove mil oitocentos e noventa)** 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:

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 Pirapórinha nº 1111, Bairro Planalto, S. Bernardo do Campo, São Paulo, CEP 09891-002.

2 – DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

Estão compreendidos 9.890 (nove mil oitocentos e noventa) veículos Toyota, modelo Corolla:



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	20/12/2016 a 24/02/2017	9BRBDWHE*	H0340333 – H0346204
		9BRBLWHE*	H0097419 – H0104445
		9BRBD3HE*	H03040380 – H0346194

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

Desconformidade técnica na peça de ancoragem do cinto de segurança traseiro, lado direito do veículo, que apresenta uma marca de estampagem irregular e que pode não atender as normas de segurança brasileiras em vigor. O defeito foi verificado por meio de teste de impacto dinâmico do veículo.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation a respeito da falha do produto em **29 de maio de 2017 (Anexo I)**.

4 – RISCO E IMPLICAÇÕES

Risco de rompimento da peça de ancoragem do referido cinto de segurança, com possíveis danos físicos ao passageiro que estiver a fazer uso do cinto, bem como aos demais ocupantes. Possibilidade remota de danos fatais em caso de colisão muito severa do veículo.



AVISO DE RISCO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA
VEÍCULO TOYOTA, MODELO COROLLA



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Corolla	20/12/2016 a 24/02/2017	9BRBDWHE*	H0340333 – H0346204
		9BRBLWHE*	H0097419 – H0104445
		9BRBD3HE*	H03040380 – H0346194

Defeito apresentado: Desconformidade técnica na peça de ancoragem do cinto de segurança traseiro, lado direito do veículo, que apresenta uma marca de estampagem irregular e que pode não atender as normas de segurança brasileiras em vigor. O defeito foi verificado por meio de teste de impacto dinâmico do veículo.

Riscos e implicações: Risco de rompimento da peça de ancoragem do referido cinto de segurança, com possíveis danos físicos ao passageiro que estiver a fazer uso do cinto, bem como aos demais ocupantes. Possibilidade remota de danos fatais em caso de colisão muito severa do veículo.

Medida corretiva: Substituição do conjunto de ancoragem do cinto de segurança traseiro, lado direito do veículo, o que exigirá um tempo estimado de 40 minutos.

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

De: GABINETE - PROCON/MS

Para: Keyla

- () 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 05/06/14

Dr. Marcelo Monteiro Salomão
Superintendente
Matr. 427418024



ANEXO IV

PLANO DE ATENDIMENTO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO – COROLLA – Cinto de Segurança traseiro(lado direito)

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 aproximadamente 40 (quarenta) 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 **19 de junho de 2017.**

5 – QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Estão envolvidos na campanha **9.890** veículos marca Toyota, modelo Corolla, 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 2.917 veículos para a Argentina e 27 veículos para o Uruguai.

6 – PROVIDÊNCIAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

A medida para sanar o defeito consistirá na substituição do conjunto de ancoragem do cinto de segurança traseiro, lado direito do veículo, o que exigirá um tempo estimado de 40 minutos.

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 19 de junho de 2017 com duração de 12 (doze) meses, assegurado, desde logo, o atendimento, a qualquer tempo, de consumidores que, eventualmente, não puderem observar referido prazo.

A campanha será anunciada em 5 de junho 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

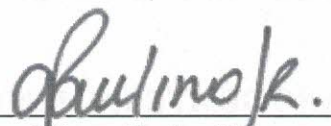
Para controlar o atendimento da presente campanha de chamamento, a Toyota do Brasil observará a divisão do território nacional em unidades federativas e, com base nesta divisão, emitirá relatórios periódicos a cada 60 dias com o número dos veículos reparados até aquele momento, relatórios estes que serão encaminhados ao DPDC, assim como aos PROCON's Estaduais e ao DENATRAN 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-059

May 29, 2017

Dear Sir:

SPECIAL SERVICE CAMPAIGN

Subject: Rear seat inner belt replacement
on certain 2017 Model Year Toyota Corolla

This is to inform you that Toyota has decided to initiate a Special Service Campaign to replace rear seat inner belt assy.

In order to fulfill Toyota's commitment to customer satisfaction, we kindly ask for your cooperation in implementing this 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shingo Sasaki', with a stylized flourish at the end.

Shingo Sasaki
General Manager
Service Management Division



ANEXO II

DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS
CAMPANHA DE CHAMAMENTO – COROLLA

Estado	Quantidade
AC	19
AL	76
AM	90
AP	21
BA	284
CE	272
DF	549
ES	284
GO	312
MA	129
MG	1229
MS	161
MT	263
PA	167
PB	219
PE	181
PI	142
PR	515
RJ	462
RN	99
RO	71
RR	15
RS	429
SC	384
SE	64
SP	3371
TO	82

TOYOTA DO BRASIL
CAMPANHA DE CHAMAMENTO

RESUMO GERAL

TELEVISÃO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 05/06

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 05/06

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	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.943,00	13.747,56
Vitória	A Gazeta	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.375,00	5.865,00
Curitiba	A Gazeta do Povo	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.795,00	6.251,40
Salvador	A Tarde	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	25.421,28	23.387,58
Goiânia	O Popular	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.198,00	11.222,16
Fortaleza	Diário do Nordeste	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.688,00	13.512,96
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.680,00	4.305,60
Manaus	A Crítica	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.434,72	6.839,94
Florianópolis	Diário Catarinense	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.668,30	4.294,84
Natal	Tribuna do Norte	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.500,00	4.140,00
Cuiabá	A Gazeta	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	16.255,80	14.955,34
Londrina	Folha de Londrina	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.217,40	3.880,01
Maringá	Jornal Hoje Notícias	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	370,58	340,93
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	1.575,00	1.449,00
Salvador	Correio	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.804,00	6.259,68
Belém	O Liberal	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.222,00	11.244,24
São Luis	O Imparcial	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.417,96	3.144,52
Aracaju	Jornal da Cidade	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.965,76	3.648,50
João Pessoa	Correio de Paraíba	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.254,39	6.674,04
Santos	A Tribuna	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.848,00	7.220,16
São Paulo	Folha de São Paulo	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	53.760,00	49.459,20
Rio de Janeiro	O Globo	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	84.096,00	77.368,32
Brasília	Correio Braziliense	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.472,20	13.314,42
Belo Horizonte	O Estado de Minas	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	24.408,00	22.455,36
Porto Alegre	Zero Hora	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	11.408,60	10.495,91
Recife	Jornal do Comércio	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.936,00	11.901,12
Belo Horizonte	O Tempo	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	13.733,87	12.635,16
Campo Grande	Correio do Estado	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.160,08	2.907,27
Indaiatuba	Jornal Votura	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	462,00	425,04
Amapá	Jornal do Dia	05/jun	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.820,32	3.514,69
Total Geral				387.891,26	356.859,96

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\$ 8.764,06
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	9.890	R\$ 102.856,00
Custo externo - impressão cartas	9.890	R\$ 2.640,63
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	9.890	R\$ 2.472,50
TOTAL		R\$ 116.733,19

TOTAL GERAL

R\$ 851.759,63

