



São Bernardo do Campo, 6 de dezembro 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	5054/12/17
Data	11/12/17
Hora:	13:40
Recebido por:	Silvia

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos Lexus modelo CT 200h.

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 Rua Max Mangels, 1024, 09891-002, Bairro Planalto, São Bernardo do Campo, São Paulo, tel. (11)4390.5100, sites www.lexus.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 comercialização marca **Lexus**, modelo **CT 200h**.

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz do Japão, Toyota Motor Corporation, sobre a existência de **42 (quarenta e dois)** veículos marca Lexus 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 Max Mangels, 1.024, Bairro Planalto, S. Bernardo do Campo, São Paulo, CEP 09891-002.

2 - DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

Estão compreendidos 42 (quarenta e dois) veículos Lexus, modelo CT200h:

De: GABINETE - PROCO

Para: Key Po

- () 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 14/12/17

Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
CT200h	25/11/2016 a 03/02/2017	JTHKD5BH*	H2293851 - H2299234

Dr. Marcelo Monteiro
Superintendente
Matr. 427419024

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

Foi constatada a possibilidade de haver uma falha na solda entre o tanque de combustível e o tubo de entrada do bocal de abastecimento.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation a respeito da falha do produto em **04 de dezembro de 2017 (Anexo I)**.

4 - RISCO E IMPLICAÇÕES

Caso ocorra a falha mencionada acima há risco de vazamento de combustível e, consequentemente, de incêndio, que poderá causar danos materiais, lesões físicas graves e até mesmo fatais aos ocupantes do veículo.

5 – QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Estão envolvidos na campanha **42** (quarenta e dois) veículos marca Lexus, modelo CT200h, comercializados no território nacional segundo consta no **Anexo II** da presente comunicação.

6 – PROVIDÊNCIAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

A medida para sanar o defeito consistirá na substituição do kit do tanque de combustível, o que exigirá um tempo estimado de 3 horas e 30 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 **22 de Janeiro de 2018** 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 **14 de dezembro 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

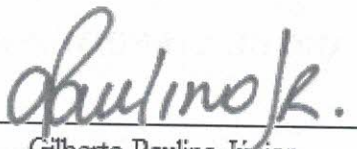
Para controlar o atendimento da presente campanha de chamamento, a Toyota do Brasil observará a divisão do território nacional em unidades federativas e, com base nesta divisão, emitirá relatórios periódicos a cada 60 dias com o número dos veículos reparados até aquele momento, relatórios estes que serão 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-118
December 4, 2017

Dear Sir:

RECALL / SPECIAL SERVICE CAMPAIGN

Subject: Fuel tank replacement

This is to inform you that Toyota has decided to initiate a Recall / Special Service Campaign to replace fuel tank with new one.

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, 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', is written over a faint, larger signature that appears to read 'Shingo Sasaki'.

Shingo Sasaki
General Manager
Service Management Division



ANEXO II

DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS
CAMPANHA DE CHAMAMENTO – LEXUS CT200h

Estado	Quantidade
AC	0
AL	0
AM	0
AP	0
BA	2
CE	2
DF	0
ES	3
GO	0
MA	0
MG	6
MS	0
MT	0
PA	0
PB	0
PE	1
PI	0
PR	5
RJ	5
RN	0
RO	0
RR	0
RS	2
SC	0
SE	0
SP	16
TO	0



TOYOTA DO BRASIL
CAMPAÑA DE CHAMAMENTO
CT200H

RESUMO GERAL

TELEVISÃO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO: A DEFINIR

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: A DEFINIR

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
Vitória	A Gazeta	a definir	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.375,00	5.865,00
Curitiba	Tribuna do Paraná	a definir	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.115,50	5.626,26
Salvador	A Tarde	a definir	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	25.421,28	23.387,58
Fortaleza	Diário do Nordeste	a definir	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.588,00	13.512,96
São Paulo	Estado de São Paulo	a definir	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	62.448,00	57.452,16
Rio de Janeiro	O Globo	a definir	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	84.096,00	77.368,32
Belo Horizonte	O Estado de Minas	a definir	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	24.408,00	22.455,36
Porto Alegre	Zero Hora	a definir	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	11.408,60	10.495,91
Recife	Jornal do Comércio	a definir	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.936,00	11.901,12
Total Geral				247.896,38	228.064,67

ANÚNCIO

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - diagramação, finalização	1	R\$ 4.950,00
Custos internos - adaptação formato	3	R\$ 3.630,00
TOTAL		R\$ 8.580,00

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\$ 8.501,12
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	42	R\$ 436,80
Custo externo - impressão cartas	42	R\$ 11,21
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	42	R\$ 10,50
TOTAL		R\$ 8.959,64

TOTAL GERAL R\$ 610.350,79



ANEXO IV

PLANO DE ATENDIMENTO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO – LEXUS CT200h

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.

S.A.C. Lexus: 0800 5398 727 –

Endereço eletrônico: <https://www.lexus.com.br/pi/contact-us/book-a-service.html>.

2 - DOS LOCAIS E HORÁRIOS E DO ATENDIMENTO

Os proprietários deverão agendar o reparo de seu veículo na Rede de Concessionárias Lexus, de segunda a sexta-feira, no horário comercial.

3 - DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

A duração média para o reparo é de 3 horas e 30 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 22 de janeiro de 2.018.

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



AVISO DE RISCO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA
VEÍCULOS LEXUS, MODELO CT200h



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Lexus CT200h	25/11/2016 a 03/02/2017	JTHKD5BH*	H2293851 - H2299234

Defeito apresentado: Foi constatada a possibilidade de haver uma falha na solda entre o tanque de combustível e o tubo de entrada do bocal de abastecimento.

Riscos e implicações: Caso ocorra a falha mencionada acima, há risco de vazamento de combustível e, consequentemente, de incêndio, que poderá causar danos materiais, lesões físicas graves até mesmo fatais aos ocupantes do veículo.

Medidas corretivas: A partir de 22 de janeiro de 2018, a Toyota promoverá a substituição do conjunto do tanque de combustível. O tempo de reparo é de aproximadamente 3 horas e 30 minutos.

Locais de atendimento e agendamento: Os proprietários deverão entrar em contato com a Rede de Concessionárias Autorizadas para agendamento prévio do reparo ou, então, pelo endereço eletrônico <https://www.lexus.com.br/pt/contact-us/book-a-service.html>. A relação de concessionárias autorizadas para atendimento está disponível no site www.lexus.com.br

Para informações adicionais, consulte:
S.A.C. Lexus: 0800 5398 727 - lexus.com.br

TOYOTA DO BRASIL

