



São Bernardo do Campo, 11 de outubro de 2012.

Ao

PROCON ESTADUAL / MA

Av. Getulio Vargas, 1908 Monte Castelo

São Luis - MA

Ilmo. Sr. Superintendente

Dr. Bruno de Lima Mendonça

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos marca Toyota, modelos Corolla, Camry e Rav-4

Sr. Superintendente,

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 o veículo automotor de sua fabricação marca Toyota, modelo Corolla, bem como os veículos de sua importação marca Toyota modelos Camry e RAV 4.

Para fins do disposto no artigo 2º, § 1º, inciso I, alínea "g" da Portaria MJ nº 487/12 o administrador responsável pela presente campanha de chamamento é o Sr. Mario Saad Junior, brasileiro, casado, engenheiro mecânico, portador da Cédula de Identidade 13.277.619 e inscrito no CPF: 106.639.818-67, residente e domiciliado na Rua Prefeito Fabio Prado, 670, apto 82, Chácara Klabin, São Paulo/SP.

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

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

1 - DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO
Veículos automotores marca Toyota, modelos Corolla, Camry e RAV, fabricados entre 1 de setembro de 2006 e 19 de dezembro de 2008, conforme ilustração a seguir:

		
RAV4	COROLLA	CAMRY

Os chassis dos veículos objeto da campanha são os seguintes:

Veículo	Data de Fabricação	Modelo dos Veículos	Código alfanumérico	Últimos 7 dígitos do chassi
Camry	Setembro/2006 ~ Julho/2008	GSV40L-AETGKW	JTNBK40K**	de 3013665 a 3042684
RAV4	Setembro/2006 ~ Julho/2008	ACA33L-ANPGK	JTMBD31V**	de 5056398 a 5215794
COROLLA	Outubro/2007 ~ Dezembro/2008	ZZE141L-GEMDKG	9BRBC41E**	5000509
			9BRBC42E**	5000502
		ZZE141L-GEPDKG	9BRBC42E**	de 5000501 a 5005950
		ZZE142L-AEPNKKV	JTDBR40E**	9019112
		ZZE142L-GEMDKJ	9BRBA42E**	5000530
		ZZE142L-GEMNGG	9BRBB42E**	de 5000534 a 5054667
			9BRBB48E**	de 5000505 a 5054670
		ZZE142L-GEPNGG	9BRBB42E**	de 5000515 a 5054665
			9BRBB48E**	de 5000526 a 5054671
		Chassis envolvidos		



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

O defeito reside no interruptor de acionamento do vidro elétrico da porta dianteira esquerda dos veículos objetos da campanha, o qual pode deixar de funcionar corretamente ou, até mesmo, tornar-se inoperante.

Na tentativa de melhorar o seu funcionamento, caso o consumidor lubrifique o interruptor com qualquer tipo de graxa disponível no mercado, poderá ocorrer o derretimento dos componentes internos do interruptor com a produção de fumaça. Se suceder tal fato, o vidro elétrico deixará de funcionar e poderá permanecer total ou parcialmente aberto ou fechado.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation, fabricante dos modelos importados Camry e RAV 4 a respeito da periculosidade dos produtos em 5 de outubro de 2012. Nesta mesma data, a Toyota do Brasil foi também instruída pela Toyota Motor Corporation a incluir na campanha os veículos Corolla de procedência nacional, identificados pelos seus respectivos números de chassi no item 1 retro.

3 – RISCO

Derretimento dos componentes internos do interruptor, com a produção de fumaça, com muito baixo potencial risco de incêndio e a interrupção do funcionamento do vidro elétrico da porta dianteira esquerda.

4 - QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Estão compreendidos na campanha em questão os veículos marca Toyota modelos Corolla com 33.823 unidades, Camry com 1.740 unidades e RAV 4 com 2.486 unidades que totalizam 38.049 (trinta e oito mil e quarenta e nove) unidades distribuídas por todo o território nacional, segundo consta dos **Anexos 1 a, 1 b, 1 c** da presente comunicação.

5 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

A campanha consistirá na inspeção do funcionamento do interruptor de acionamento do vidro elétrico da porta dianteira esquerda e a aplicação de graxa apropriada para o componente em questão. Em casos específicos, se necessário, o componente será substituído.



6 - DESCRIÇÃO DOS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO VEÍCULO

A Toyota não tem conhecimento de qualquer acidente ocorrido no Brasil que tenha relação com o defeito dos veículos objeto desta campanha.

7 - PRAZO DA CAMPANHA E O PLANO DE MÍDIA

A campanha de chamamento terá início em 25 de outubro de 2012 e durará 12 (doze) meses, assegurado, porém, desde logo, o atendimento, a qualquer tempo, de todos os consumidores que, eventualmente, não puderem observar o citado prazo.

A Toyota do Brasil Ltda. divulgará a campanha de chamamento, a partir do dia **15 de outubro de 2012**, por meio de diferentes ações publicitárias veiculadas de acordo com o Plano de Mídia constante do **Anexo 2** desta comunicação.

8 - PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O Plano de Atendimento ao Consumidor da presente campanha consta do **Anexo 3** desta comunicação.

9 - AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR

O Aviso de Risco ao Consumidor da presente campanha consta do **Anexo 4** desta comunicação.

10 - DO CONTROLE DE ATENDIMENTO DA CAMPANHA E DOS RELATÓRIOS PERIÓDICOS

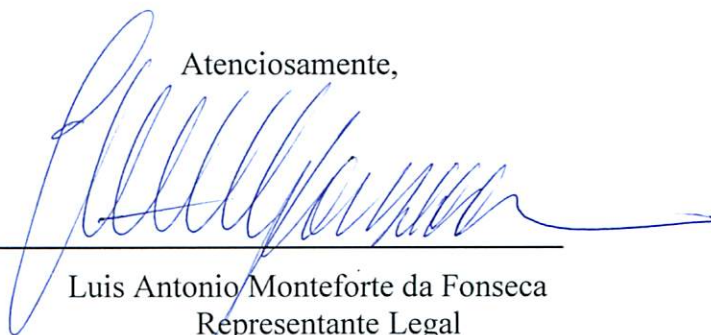
Para controlar o atendimento da presente campanha de chamamento, a Toyota do Brasil observará a divisão do território nacional em unidades federativas e, com base nessa divisão, emitirá relatórios periódicos com intervalo máximo de 60 dias, com o número dos consumidores atendidos e dos veículos reparados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

O controle do atendimento será feito na campanha e contemplará a data da visita do consumidor ao concessionário Toyota para a execução do reparo e a identificação dos veículos segundo os seus respectivos números do chassi.

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 dos consumidores dos seus produtos e serviços e de acordo com os mais elevados padrões de exigência mundial.

A Toyota do Brasil Ltda. permanece à inteira disposição desse M. D. Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor 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 blue ink, appearing to read 'Luis Antonio Monteforte da Fonseca', is written over a horizontal line.

Luis Antonio Monteforte da Fonseca
Representante Legal
Toyota do Brasil Ltda.



ANEXO 1.a

DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS

CAMPANHA DE CHAMAMENTO –CAMRY

Estado	Quantidade de veículos
AC	0
AL	0
AM	8
AP	0
BA	22
CE	28
DF	35
ES	28
GO	31
MA	2
MG	80
MS	20
MT	11
PA	10
PB	9
PE	21
PI	2
PR	126
RJ	83
RN	4
RO	2
RS	148
SC	84
SE	6
SP	978
TO	2

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



ANEXO 1.B

DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS CAMPAÑA DE CHAMAMENTO – RAV4

Estado	Quantidade de veículos
AC	6
AL	9
AM	5
AP	3
BA	37
CE	34
DF	68
ES	52
GO	54
MA	10
MG	155
MS	21
MT	32
PA	13
PB	13
PE	42
PI	4
PR	153
RJ	182
RN	11
RO	14
RS	262
SC	134
SE	0
SP	1.171
TO	1

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



ANEXO 1.c

DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS

CAMPANHA DE CHAMAMENTO – COROLLA

Estado	Quantidade de veículos
AC	139
AL	141
AM	358
AP	69
BA	911
CE	1.112
DF	1.244
ES	1.139
GO	1.090
MA	363
MG	2.631
MS	515
MT	782
PA	410
PB	360
PE	975
PI	241
PR	1.761
RJ	2.409
RN	355
RO	251
RS	1.871
SC	1.322
SE	303
SP	12.898
TO	173

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

RV MONDEL
 COMUNICAÇÃO

TOYOTA DO BRASIL
CAMPANHA DE CHAMAMENTO RAV 4, CAMRY, COROLLA
 Opção formato 1/4 página Jornal
 08.10.2012

RESUMO GERAL
TELEVISÃO - NACIONAL

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	30"
TV Globo	Jornal da Globo	00:25 - 00:55	110.074,00	1	110.074,00
Total geral Bruto Negociado					110.074,00
Total Geral desconto Toyota 8%					101.268,08

RÁDIO - NACIONAL

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	30"
CBN	Jornal da CBN	06:00 - 09:30	28.550,00	1	28.550,00
BAND AM+FM	Jornal 1ª Hora	07:00 - 07:30	24.174,00	1	24.174,00
Total geral Bruto Negociado					52.724,00
Total Geral desconto Toyota 8%					48.506,08

JORNAL

Praça	Jornal	Valor Bruto Negociado	Valor Desconto Toyota
Campinas	Correio Popular	13.431,60	12.357,07
Vitória	A Gazeta	6.071,69	5.585,95
Curitiba	A Gazeta do Povo	7.047,30	6.483,52
Salvador	A Tarde	19.344,00	17.796,48
Goiania	O Popular	9.870,12	9.080,51
Fortaleza	Diário do Nordeste	14.632,80	13.462,18
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	6.333,60	5.826,91
Manaus	A Critica	7.210,71	6.633,85
Florianópolis	Diário Catarinense	16.142,98	14.851,54
Natal	Tribuna do Norte	4.855,29	4.466,87
Cuiabá	Diário de Cuiabá	4.368,00	4.018,56
Londrina	Folha de Londrina	3.803,63	3.499,34
Maringá	Jornal Hoje	547,20	503,42
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	3.712,80	3.415,78
Belém	O Liberal	12.757,50	11.736,90
São Luís	O Imparcial	4.629,73	4.259,35
Aracaju	Jornal da Cidade	5.931,75	5.457,21
João Pessoa	Correio de Paraíba	8.353,42	7.685,15
Santos	A Tribuna	6.497,40	5.977,61
São Paulo	O Estado de São Paulo	59.280,00	54.537,60
Rio de Janeiro	O Globo	61.089,60	56.202,43
Brasília	Correio Brasiliense	17.784,00	16.361,28
Belo Horizonte	Hoje em Dia	28.350,00	26.082,00
Porto Alegre	Zero Hora	16.963,88	15.606,77
Recife	Jornal do Commercio	9.874,80	9.084,82
Belo Horizonte	O Tempo	10.076,40	9.270,29
Belo Horizonte	Balcão	4.477,20	4.119,02
Total Geral		363.437,40	334.362,41

ANUNCIO

	QUANTIDADE	VALOR
Custos Internos - criação, diagramação, finalização	1	R\$ 4.283,00
Custos Internos - adaptação formato	7	R\$ 8.519,00
TOTAL		R\$ 12.802,00

COMERCIAL COMUNICADO TV

	QUANTIDADE	VALOR
Custos Internos - acompanhamento, edição, finalização	1	R\$ 4.000,00
Custos Externos - produção e finalização	1	R\$ 7.000,00
Honorários da agência		R\$ 840,00
TOTAL		R\$ 11.840,00

SPOT

	QUANTIDADE	VALOR
Custos Externos - Produção Spot e cópia de veiculação	1	R\$ 4.000,00
Honorários da agência		R\$ 480,00
TOTAL		R\$ 4.480,00

TOTAL GERAL R\$ 513.258,57



ANEXO 3

PLANO DE ATENDIMENTO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO – COROLLA, CAMRY e RAV4

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 poderão ter seus veículos inspecionados na Rede de Concessionárias Toyota, de segunda a sexta-feira no horário comercial, com prévio agendamento.

3 - DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

A duração média serão as seguintes:

Inspeção + aplicação da graxa específica	1,0 hora
Substituição da placa interna do interruptor	1,0 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 25 de outubro de 2012.



ANEXO 4 - AVISO DE RISCO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA DOS VEÍCULOS MARCA TOYOTA, MODELOS COROLLA, CAMRY e RAV4

Em cumprimento ao artigo 5º da Portaria nº 487/12, a Toyota do Brasil convoca os proprietários dos veículos marca Toyota, modelo **COROLLA, CAMRY e RAV4**, abaixo identificados, a atenderem à campanha de chamamento descrita abaixo, que envolve os veículos fabricados entre 1 de setembro de 2006 e 19 de dezembro de 2008:

1 – DA FOTO DOS MODELOS ENVOLVIDOS NA CAMPANHA.

RAV4	COROLLA	CAMRY
		

Os chassis dos veículos objeto da campanha são os seguintes:

Veículo	Data de Fabricação	Modelo dos Veículos	Chassis envolvidos				
			Código alfanumérico	Últimos 7 dígitos do chassi			
Camry	Setembro/2006 ~ Julho/2008	GSV40L-AETGKW	JTNBK40K**	de	3013665	a	3042684
RAV4	Setembro/2006 ~ Julho/2008	ACA33L-ANPGK	JTMBD31V**	de	5056398	a	5215794

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

COROLLA	Outubro/2007 ~ Dezembro/2008	ZZE141L-GEMDKG	9BRBC41E**	5000509			
			9BRBC42E**	5000502			
		ZZE141L-GEPDKG	9BRBC42E**	de	5000501	a	5005950
		ZZE142L-AEPNKV	JTDBR40E**	9019112			
		ZZE142L-GEMDKJ	9BRBA42E**	5000530			
		ZZE142L-GEMNGG	9BRBB42E**	de	5000534	a	5054667
			9BRBB48E**	de	5000505	a	5054670
		ZZE142L-GEPNGG	9BRBB42E**	de	5000515	a	5054665
			9BRBB48E**	de	5000526	a	5054671

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

O defeito reside no interruptor de acionamento do vidro elétrico da porta dianteira esquerda dos veículos objetos da campanha, o qual pode deixar de funcionar corretamente ou, até mesmo, tornar-se inoperante.

Na tentativa de melhorar o seu funcionamento, caso o consumidor lubrifique o interruptor com qualquer tipo de graxa disponível no mercado, poderá ocorrer o derretimento dos componentes internos do interruptor com a produção de fumaça. Se suceder tal fato, o vidro elétrico deixará de funcionar e poderá permanecer total ou parcialmente aberto ou fechado.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation, fabricante dos modelos importados Camry e RAV 4 a respeito da periculosidade dos produtos em 5 de outubro de 2012. Nesta mesma data, a Toyota do Brasil foi também instruída pela Toyota Motor Corporation a incluir na campanha os veículos Corolla de procedência nacional, identificados pelos seus respectivos números de chassi no item 1 retro.

3 – RISCO

Derretimento dos componentes internos do interruptor, com a produção de fumaça, com muito baixo potencial risco de incêndio e a interrupção do funcionamento do vidro elétrico da porta dianteira esquerda.

4 – DAS MEDIDAS A SEREM ADOTADAS PELA TOYOTA DO BRASIL

A campanha consistirá na inspeção do funcionamento do interruptor de acionamento do vidro elétrico da porta dianteira esquerda e a aplicação de graxa apropriada para o componente em questão. Em casos específicos, se necessário, o componente será substituído.

5 – DO PRAZO DA CAMPANHA

A campanha de chamamento terá início em 25 de outubro de 2012 e durará 12 (doze) meses, assegurado, porém, desde logo, o atendimento, a qualquer tempo, de todos os consumidores que, eventualmente, não puderem observar o citado prazo.

6- DAS INFORMAÇÕES DE AGENDAMENTO E LOCAIS DE ATENDIMENTO DA CAMPANHA

Para agendar o atendimento do seu veículo, os proprietários deverão entrar em contato com a Rede de Concessionárias Toyota e, para localização dos respectivos endereços e telefones, os proprietários deverão acessar o endereço eletrônico www.toyota.com.br .

A Toyota do Brasil esclarece que a presente Campanha de Chamamento não representa qualquer custo ao consumidor, lamentando, desde já, eventual desconforto que esta situação possa vir a causar aos proprietários dos veículos envolvidos e envidará seus maiores esforços para que esta campanha de chamamento atinja seu objetivo o mais rápido possível.

Para informações adicionais consulte:

Rede de Concessionárias Toyota

S.A.C: 0800 703 02 06

www.toyota.com.br