



Elisio Galvão

São Bernardo do Campo, 01 de agosto de 2012.

Ao

PROCON ESTADUAL / MA

Av. Getúlio Vargas, 1908 Monte Castelo

São Luis - MA

Ilmo. Sr. Superintendente

Dr. Bruno de Lima Mendonça

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos marca Toyota, modelo 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 importação, marca Toyota, modelo RAV-4, produzidos entre 1 de outubro de 2005 e 31 de agosto de 2010.

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.

De antemão, a Toyota do Brasil pede vênica para esclarecer que o veículo objeto da campanha é importado do Japão aonde é montado pela empresa Toyota Motor Corporation. *Ídem ibidem*, as

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

peças e os componentes empregados na montagem do veículo são igualmente importados daquele país, inclusive os que ora são necessários para o reparo objeto desta campanha e que, via de regra, demandam um tempo médio de 60 dias apenas para o transporte via marítima, afora o prazo necessário para o desembaraço aduaneiro.

Entretanto, considerando a situação, a Toyota do Brasil, em respeito à segurança e proteção de seus consumidores, promoverá a campanha em 2 (duas) fases distintas complementares uma à outra conforme exposto no item 5 infra.

1 - DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

Veículo automotor marca Toyota, modelo RAV-4, motor 4 cilindros a gasolina, fabricado entre 1 de outubro de 2005 e 31 de agosto de 2010, conforme ilustração a seguir:



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			
RAV4	01/10/2005 – 31/08/2010	ACA33L-ANPGK	JTMBD31V**	de	5005722	a	5262087
		ACA38L-ANPGK	JTMZD31V**	de	5164432	a	5167398

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

O defeito reside na suspensão traseira do veículo. Caso as contraporcas do braço nº 1 da suspensão traseira estejam apertadas com torque insuficiente, existe a remota possibilidade de surgir uma folga acompanhada de corrosão nas roscas das contraporcas. Caso este fato venha a ocorrer, as



roscas poderão se desgastar, fazendo com que o braço da suspensão se separe do conjunto ao qual está montado.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation, fabricante do veículo objeto desta campanha, a respeito da periculosidade do automóvel, em 31 de julho de 2012.

A periculosidade foi constatada pela Toyota Motor Corporation após um exame técnico acurado no sistema da suspensão traseira do veículo, quando constatou poder haver insuficiência no torque das contraporcas do braço nº.1 da suspensão traseira.

3 - RISCO

Em menor grau, o condutor do veículo que apresentar o defeito poderá ouvir um ruído anormal proveniente da parte traseira do automóvel. Se assim suceder, o condutor deverá parar o veículo e buscar a assistência técnica da Toyota do Brasil.

Em maior grau, porém com muito baixa probabilidade de ocorrer, o condutor poderá perder o controle do veículo.

4 - QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Como mencionado acima, a campanha de chamamento tem por objeto os veículos marca Toyota, modelo RAV-4, produzidos entre 1 outubro de 2005 e 31 de agosto de 2010 que totalizam 5.897 (cinco mil, oitocentos e noventa e sete) unidades distribuídas por todo o território nacional, segundo consta do **Anexo 1** da presente comunicação.

Não houve exportação do veículo objeto da campanha.

5 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

São duas as medidas propostas para sanar o defeito, divididas em 2 fases distintas, quais sejam:

1ª fase: A 1ª fase da Campanha terá início em **16/08/2012** e incluirá os seguintes procedimentos:



(i) Inspeção visual da suspensão traseira do veículo e a aferição do torque das contrapercas do braço nº 1 do sistema de suspensão. Se algum dos componentes do sistema estiver danificado, será substituído por um componente novo;

(ii) Se não for constatada nenhuma avaria, bastará a verificação à aferição do torque das contrapercas; e

(iii) Em ambas as hipóteses acima, a Toyota do Brasil fixará uma etiqueta adesiva no braço nº1 da suspensão, contendo um alerta para que, em qualquer reparo no sistema de suspensão do veículo, seja observado o torque necessário nas contrapercas do braço nº 1 e a sequência que deve ser observada no aperto das mesmas.

2ª fase: A 2ª fase da Campanha tem seu início previsto para o mês de outubro de 2012, em complementação à 1ª, e incluirá o seguinte procedimento:

(i) a Toyota do Brasil instalará no braço nº 1 da suspensão, na mesma região da etiqueta colada na 1ª fase, uma capa rígida metálica com um alerta para que, em qualquer reparo no sistema de suspensão do veículo, seja observado o torque necessário nas contrapercas do braço nº 1 e a sequência que deve ser observada no aperto das mesmas.

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 do veículo objeto desta campanha.

7 – PRAZO DA CAMPANHA E O PLANO DE MÍDIA

A campanha de chamamento terá a duração de 12 (doze) meses, incluindo as duas fases do procedimento, contados a partir de 16 de agosto de 2012, ficando assegurado, 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 02 de Agosto 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

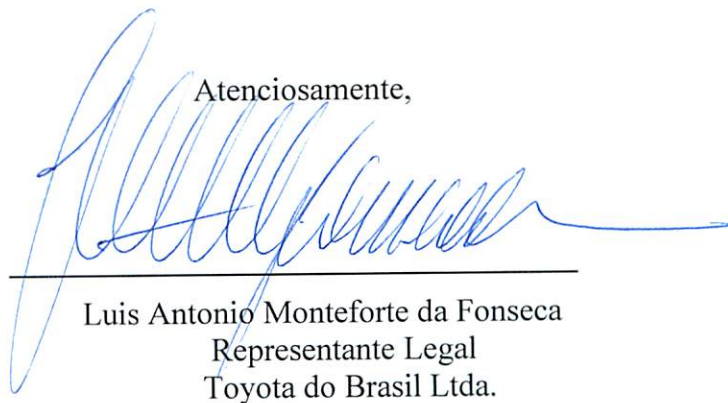
Para controlar o atendimento da presente campanha de chamamento a Toyota do Brasil observará a divisão do território nacional em unidades federativas e, com base nessa divisão, emitirá relatórios periódicos com intervalo máximo de 60 dias, com o número dos consumidores atendidos e dos veículos reparados até aquele momento, relatórios estes que serão encaminhados ao DPDC, assim como aos 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 nas duas fases da campanha e contemplará a data da visita do consumidor ao concessionário Toyota para a inspeção e/ou a execução do reparo e a identificação do veículo segundo o número do seu 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 e Defesa do Consumidor para prestar quaisquer informações que venham a ser necessárias para o bom andamento da campanha de chamamento ora formalmente comunicada.

Atenciosamente,



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



AVISO DE RISCO DE ACIDENTE AO CONSUMIDOR

CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA DO VEÍCULO MARCA TOYOTA, **MODELO RAV-4**

Em cumprimento ao artigo 5º da Portaria nº 487/12, a Toyota do Brasil convoca os proprietários dos veículos marca Toyota, modelo RAV-4, abaixo identificados, a atenderem à campanha de chamamento descrita abaixo, que envolve os veículos fabricados entre o período de **1º de Outubro de 2005 a 31 de Agosto de 2010**, cujos chassis estão elencados na seguinte tabela:

Veículo	Data de Fabricação	Modelo dos Veículos	Chassis envolvidos				
			Código alfanumérico	Últimos 7 dígitos do chassi			
RAV4	01/10/2005 – 31/08/2010	ACA33L-ANPGK	JTMBD31V**	de	5005722	a	5262087
		ACA38L-ANPGK	JTMZD31V**	de	5164432	a	5167398

1 – DA FOTO DOS MODELOS ENVOLVIDOS NA CAMPANHA.



2 – DOS DEFEITOS E DOS RISCOS AO CONSUMIDOR

A periculosidade foi constatada pela Toyota Motor Corporation após um exame técnico acurado no sistema da suspensão traseira do veículo, quando constatou poder haver insuficiência no torque das contraporcas do braço nº.1 da suspensão traseira.

Em menor grau, o condutor do veículo que apresentar o defeito poderá ouvir um ruído anormal proveniente da parte traseira do automóvel. Se assim suceder, o condutor deverá parar o veículo e buscar a assistência técnica da Toyota do Brasil.

Em maior grau, porém com muito baixa probabilidade de ocorrer, o condutor poderá perder o controle do veículo.

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

3 – DAS MEDIDAS PREVENTIVAS QUE O CONSUMIDOR PODE ADOTAR

Devido ao torque insuficiente na porca do braço no.1 da suspensão traseira, é possível ouvir um ruído anormal da região traseira do veículo. Qualquer proprietário que venha a ouvir um ruído anormal na região traseira do veículo deve dirigir o veículo para o acostamento de forma segura, parar e providenciar o transporte de seu veículo a uma concessionária Toyota.

4 – DAS MEDIDAS A SEREM ADOTADAS PELA TOYOTA DO BRASIL

São duas as medidas propostas para sanar o defeito, divididas em 2 fases distintas, quais sejam:

1ª fase: A 1ª fase da Campanha terá início em **16/08/2012** e incluirá os seguintes procedimentos:

(i) Inspeção visual da suspensão traseira do veículo e a aferição do torque das contraporcas do braço nº 1 do sistema de suspensão. Se algum dos componentes do sistema estiver danificado, será substituído por um componente novo;

(ii) Se não for constatada nenhuma avaria, bastará a verificação à aferição do torque das contraporcas; e

(iii) Em ambas as hipóteses acima, a Toyota do Brasil fixará uma etiqueta adesiva no braço nº1 da suspensão, contendo um alerta para que, em qualquer reparo no sistema de suspensão do veículo, seja observado o torque necessário nas contraporcas do braço nº 1 e a sequência que deve ser observada no aperto das mesmas.

2ª fase: A 2ª fase da Campanha tem seu início previsto para o mês de outubro de 2012, em complementação à 1ª, e incluirá o seguinte procedimento:

(i) a Toyota do Brasil instalará no braço nº 1 da suspensão, na mesma região da etiqueta colada na 1ª fase, uma capa rígida metálica com um alerta para que, em qualquer reparo no sistema de suspensão do veículo, seja observado o torque necessário nas contraporcas do braço nº 1 e a sequência que deve ser observada no aperto das mesmas.

5 – 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, ou pelo Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 703 02 06 ou através do 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 do Toyota Rav-4, 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



ANEXO I

DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS
CAMPAÑA DE CHAMAMENTO – RAV-4

Estado	Quantidade de veículos
AC	14
AL	25
AM	24
AP	10
BA	179
CE	104
DF	153
ES	136
GO	136
MA	51
MG	333
MS	46
MT	56
PA	36
PB	28
PE	142
PI	26
PR	376
RJ	448
RN	30
RO	34
RS	539
SC	342
SE	16
SP	2595
TO	15

ANEXO 2
PLANO DE MÍDIA
CAMPANHA DE CHAMAMENTO - RAV-4



TOYOTA DO BRASIL
CAMPANHA DE CHAMAMENTO RAV 4
01.08.2012

RESUMO GERAL

TELEVISÃO - NACIONAL					
EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	30"
TV Bandeirantes	Jornal da Noite	00:35 - 01:35	32.752,00	1	32.752,00
Total geral Bruto Negociado					32.752,00
Total Geral desconto Toyota 8%					30.131,84

RÁDIO - NACIONAL					
EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	30"
Joven Pan	Jornal da Manhã	07:30 - 09:30	23.748,48	1	23.748,48
Total geral Bruto Negociado					23.748,48
Total Geral desconto Toyota 8%					21.848,60

JORNAL			
Praça	Jornal	Valor Bruto Negociado	Valor Desconto Toyota
São Paulo	O Estao de S. Paulo	59.280,00	54.537,60
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	3.166,80	2.913,46
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	2.254,20	2.073,86
Campinas	Correio Popular	12.472,20	11.474,42
Santos	A Tribuna	4.641,00	4.269,72
Rio de Janeiro	O Globo	61.089,60	56.202,43
Vitória	A Gazeta	14.722,48	13.544,68
Brasília	Correio Brasiliense	24.570,00	22.604,40
Cuiabá	Diário de Cuiabá	5.460,00	5.023,20
Belo Horizonte	O Tempo	17.265,60	15.884,35
Belo Horizonte	Hoje em Dia	17.550,00	16.146,00
Porto Alegre	Zero Hora	12.547,50	11.543,70
Curitiba	A Gazeta do Povo	10.842,00	9.974,64
Florianópolis	Diário Catarinense	5.223,75	4.805,85
Salvador	A Tarde	19.344,00	17.796,48
Recife	Jornal do Commercio	11.520,60	10.598,95
Natal	Tribuna do Norte	5.502,90	5.062,67
Fortaleza	Diário do Nordeste	15.678,00	14.423,76
Total Geral		303.130,63	278.880,18

ANÚNCIO	QUANTIDADE	VALOR
Custos Internos - criação, diagramação, finalização	1	R\$ 4.283,00
Custos Internos - adaptação formato	4	R\$ 4.868,00
Custos Externos - avaliação jurídica	1	R\$ 1.200,00
Honorários da agência		R\$ 144,00
TOTAL		R\$ 10.495,00

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
Custos Externos - regravação e finalização	1	R\$ 1.700,00
Honorários da agência		R\$ 1.044,00
TOTAL		R\$ 13.744,00

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\$ 359.579,62



ANEXO 3
PLANO DE ATENDIMENTO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO – RAV-4

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 do torque das contraporcas do braço nº1 da suspensão traseira e fixação da etiqueta informativa	Aproximadamente 30 minutos.
Substituição do braço no.1 da suspensão traseira	Aproximadamente 2 horas e 30 minutos.
Instalação da capa rígida metálica informativa (2ª fase)	Aproximadamente 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 16 de agosto de 2012.