



São Bernardo do Campo, 11 de abril de 2014.

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, modelo Hilux, Hilux SW 4 e Rav 4.

Sr. Diretor,

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 os veículos automotores de sua importação e comercialização no mercado nacional marca Toyota, **modelo Hilux, Hilux SW 4 e Rav 4.**

A presente campanha, de abrangência mundial, envolve, apenas no Brasil, 89.839 veículos modelos Hilux e Hilux SW 4 e 5.153 do modelo RAV4 o que perfaz 94.992 unidades de um total, aproximado, de 3,5 milhões de veículos distribuídos por diversos outros países do mundo aonde estão incluídos, também, os veículos marca Toyota modelos Camry, Corolla, Matrix, Highlander, Reiz, Yaris e Prado uns e outros fabricados entre os anos de 2005 e 2010.

De antemão, a Toyota esclarece que devido ao número expressivo de veículos envolvidos tanto no Brasil como no exterior e o fato da medida corretiva implicar a inspeção e, quando for o caso, a substituição de uma peça importada como será mencionado adiante, não há, por ora, quantidade suficiente da mesma nem no Brasil nem em outros países do mundo, a despeito de todos os esforços já envidados para atender a demanda.

A presente campanha se faz necessária para a inspeção e, se preciso, a substituição de uma peça denominada “conjunto do cabo espiral do *airbag*” que está acoplado ao volante da direção. Devido à posição do cabo flexível dentro do conjunto pode ocorrer o contato do mesmo com o carretel aonde o cabo espiral se acha enrolado e, com isto, danificar o cabo flexível, hipótese em que haverá a interrupção da comunicação com o módulo do *airbag* do lado do motorista. O motorista, por seu turno, tomará conhecimento da anomalia através do acendimento de uma luz de advertência no painel do veículo que indica, também, a desativação do *airbag* do lado do motorista.

Embora o *airbag* seja um sistema de segurança suplementar contrariamente ao que sucede com o cinto de segurança que é um sistema primário, fundamental, portanto, para a proteção dos ocupantes do veículo, o fato é que a sua desativação, em caso de acidente, poderá aumentar o risco de ferimentos para o motorista.

Se a luz de advertência do *airbag* no painel do veículo acender espontaneamente com o veículo em movimento ou permanecer acesa por mais de 6 segundos após a partida do motor, o consumidor deverá, tão logo quanto possível, submeter o seu veículo a uma inspeção em um concessionário autorizado Toyota para a execução do reparo.

Do contrário, ou seja, caso a luz de advertência acenda e apague após 6 segundos da partida do motor ou, então, permaneça apagada com o veículo em movimento, o sistema de *airbag* continuará ativado e em perfeitas condições de acionamento em caso de acidente que enseje a sua deflagração.

Não obstante a campanha de chamamento corretiva em relação aos veículos que, eventualmente, apresentarem referida falha no sistema do *airbag*, a Toyota empreenderá, também, uma medida preventiva para a inspeção e, se necessário, a substituição do conjunto do cabo espiral do *airbag* em todos os veículos envolvidos tão logo esteja de posse das peças necessárias para o início da campanha, o que acontecerá a partir de 1 de julho de 2014.

Ante o exposto e para os fins do estatuído no artigo 2º da Portaria MJ nº 487/12, a Toyota do Brasil apresenta a esse M. D. Instituto de Defesa do Consumidor as informações a seguir:

1) ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL PELA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

O administrador responsável pela presente campanha de chamamento é o Sr. Frank Peter Gundlach, alemão, divorciado, Diretor de Pós Vendas, portador da Cédula de Identidade RNE nº W125223DPPMADSP e inscrito no CPF sob nº 131.500.378-32, com domicílio comercial na Av. Piraporinha nº 1111, Bairro Planalto, São Bernardo do Campo, Estado de São Paulo.

2 – DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

Veículos automotores marca Toyota, modelos Hilux, Hilux SW 4 produzidos entre 03 de junho de 2005 a 30 de janeiro de 2011 e modelo RAV 4 fabricados entre 02 de agosto de 2005 a 24 de março de 2010, conforme ilustrações a seguir:



Os chassis dos veículos objeto da campanha são os seguintes:

VEÍCULO	DATA DE FABRICAÇÃO	MODELO DOS VEÍCULOS	Nº de Série dos Chassis
Hilux e Hilux SW4	03/06/2005 a 30/01/2011	HILUX 4X4	8AJFZ29G066005277 ~ 8AJFZ29G586068507
		HILUX 4X2	8AJEZ39G162502038 ~ 8AJEZ39G782517498
		SW4 4X4	8AJYZ59G063000138 ~ 8AJYZ59GX83031321
		HILUX 4X4	8AJFR22G274513032 ~ 8AJFR22G6B4548133
		HILUX 4X4	8AJFZ22G075003627 ~ 8AJFZ22G4B5015563
		HILUX 4X2	8AJER32G374013754 ~ 8AJER32G9B4036027
		HILUX 4X2	8AJEZ32G571001901 ~ 8AJEZ32GXA1008009
		SW4 4X2	8AJZX62G795000060 ~ 8AJZX62G4B5000989
		HILUX 4X2	8AJEX32G494016185 ~ 8AJEX32GXA4030211
RAV4	02/08/2005 a 24/3/2010	RAV4 A/T 2.4	JTMBD31V665000010 ~ JTMBD31V8A5252947

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

Foi detectada uma falha no componente (conjunto do cabo espiral) de conexão entre o módulo de comando do sistema de *airbag* e o conjunto da bolsa do *airbag* do motorista. Sem esta conexão, na hipótese de um acidente automobilístico que reúna as condições para a deflagração do *airbag*, o motorista poderá ficar sem este recurso suplementar de segurança, pois o seu *airbag* não será acionado. Nesta situação, a luz de advertência do *airbag* acenderá no painel do veículo, alertando o condutor sobre o não funcionamento do sistema do *airbag*.

Cumprе esclarecer, por oportuno, que o *airbag* é um sistema de segurança passivo e suplementar ao cinto de segurança e que somente será acionado após um impacto frontal severo que ultrapasse o limite da proteção oferecida pelos cintos de segurança – principal componente de segurança para os ocupantes de um veículo em caso de acidente – consoante se infere do manual do proprietário.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation a respeito da falha do produto em 7 de abril de 2014.

4 – RISCO E IMPLICAÇÕES

Não acionamento do *airbag* do lado do motorista do veículo, na hipótese de um acidente automobilístico que reúna as condições para a deflagração da bolsa. Como implicação da não deflagração do *airbag* há o aumento do risco de ferimentos graves na região torácica e facial e, em casos extremos, lesões fatais ao motorista do veículo.

5 – QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Estão compreendidos 94.992 veículos da marca Toyota, modelos Hilux, Hilux SW 4 e RAV 4 na campanha em questão, comercializados no território nacional. (doc.anexo)

6 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

A Toyota realizará esta campanha de chamamento que consiste na inspeção e, se necessário, a substituição do conjunto do cabo espiral do sistema do *airbag* dos veículos Hilux, Hilux SW 4 e RAV4, da seguinte forma:

- 1) De forma imediata, a substituição do conjunto do cabo espiral do sistema do *airbag* dos veículos em que o cabo flexível se romper e, conseqüentemente, a luz de advertência no painel permanecer acesa.
- 2) A partir de 1 de julho de 2014, a inspeção e, se necessário, a substituição preventiva do conjunto do cabo espiral do sistema do *airbag* de todos os demais veículos envolvidos na presente campanha, conforme identificado no item 2 supra.

7 – DESCRIÇÃO DOS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO VEÍCULO

A Toyota não tem conhecimento de qualquer acidente ocorrido no Brasil devido ao defeito aqui descrito.

8 – PRAZO DA CAMPANHA E O PLANO DE MÍDIA

A campanha de chamamento terá início imediato para os veículos em que o cabo flexível se romper e, conseqüentemente, a luz de advertência no painel permanecer acesa e, para os demais veículos envolvidos, a partir de 1 de julho de 2014.

A duração da campanha será de 12 (doze) meses, assegurado, porém, desde logo, o atendimento, a qualquer tempo, de consumidores que, eventualmente, não puderem observar referido prazo.

A Toyota do Brasil Ltda. divulgará a campanha de chamamento a partir do dia 11 de abril de 2014, por meio de diferentes ações publicitárias veiculadas de acordo com o Plano de Mídia (doc. anexo).

Como forma de assegurar a efetividade da campanha, a Toyota esclarece, desde logo, que uma semana antes do seu início, 01 de julho de 2014, endereçará a todos os proprietários dos veículos envolvidos neste chamamento, nova carta de aviso de risco.

9 – PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O Plano de Atendimento ao Consumidor da presente campanha consta em anexo.

10 – AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR

O Aviso de Risco ao Consumidor consta em anexo.

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 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 de seus consumidores zelando pelos mais elevados padrões mundiais de qualidade.

A Toyota do Brasil Ltda. permanece à inteira disposição desse M. D. Instituto 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,



Luis Antônio Monteforte da Fonseca

Diretor Jurídico

Toyota do Brasil Ltda.



PLANO DE ATENDIMENTO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO – HILUX, HILUX SW4 e 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 serão atendidos pela Rede de Concessionárias Toyota, de segunda a sexta-feira no horário comercial, com prévio agendamento.

3 - DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

A duração do reparo será de aproximadamente 01 (uma) 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 01 de Julho de 2014.



AVISO DE RISCO

CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA DOS VEÍCULOS MARCA TOYOTA,
MODELOS HILUX, HILUX SW 4 E RAV 4



VEÍCULO	DATA DE FABRICAÇÃO	MODELO DOS VEÍCULOS	Nº de Série dos Chassis
Hilux e Hilux SW4	03/06/2005 a 30/01/2011	HILUX 4X4	8AJFZ29G066005277 ~ 8AJFZ29G586068507
		HILUX 4X2	8AJEZ39G162502038 ~ 8AJEZ39G782517498
		SW4 4X4	8AJYZ59G063000138 ~ 8AJYZ59GX83031321
		HILUX 4X4	8AJFR22G274513032 ~ 8AJFR22G6B4548133
		HILUX 4X4	8AJFZ22G075003627 ~ 8AJFZ22G4B5015563
		HILUX 4X2	8AJER32G374013754 ~ 8AJER32G9B4036027
		HILUX 4X2	8AJEZ32G571001901 ~ 8AJEZ32GXA1008009
		SW4 4X2	8AJZX62G795000060 ~ 8AJZX62G4B5000989
HILUX 4X2	8AJEX32G494016185 ~ 8AJEX32GXA4030211		
RAV4	02/08/2005 a 24/3/2010	RAV4 A/T 2.4	JTMBD31V665000010 ~ JTMBD31V8A5252947

Defeito apresentado: Foi detectada uma falha no componente (conjunto do cabo espiral) de conexão entre o módulo de comando do sistema de *airbag* e o conjunto da bolsa do *airbag* do lado motorista. Se tal falha ocorrer, na hipótese de um acidente automobilístico que reúna as condições para a deflagração do *airbag*, o motorista poderá ficar sem este recurso suplementar de segurança, pois o seu *airbag* não será acionado. Nesta situação, a luz de advertência do *airbag* acenderá no painel do veículo, alertando o condutor sobre o não funcionamento do sistema do *airbag*.

Atenção: Se a luz de advertência do *airbag* no painel do veículo acender espontaneamente com o veículo em movimento ou permanecer acesa por mais de 6 segundos após a partida do motor, o

consumidor deverá, imediatamente, submeter o seu veículo à inspeção de um concessionário autorizado Toyota para a execução do reparo.

Esclarecimento importante: o *airbag* é um sistema de segurança passivo e complementar ao cinto de segurança e, somente será acionado, após um impacto frontal severo que ultrapasse o limite da proteção oferecida pelos cintos de segurança – principal componente de segurança aos ocupantes do veículo, em caso de acidente. Consulte o Manual do Proprietário.

Riscos e implicações: Não acionamento do *airbag* do lado do motorista, na hipótese de um acidente automobilístico que reúna as condições para a deflagração da bolsa do *airbag*. Como implicação da não deflagração do *airbag* há o aumento do risco de ferimentos graves na região torácica e facial e, em casos extremos, lesões fatais ao motorista do veículo.

Medidas corretivas: A Toyota realizará esta campanha de chamamento que consiste na inspeção e, se necessário, a substituição do conjunto do cabo espiral do sistema do *airbag* dos veículos Hilux, Hilux SW 4 e RAV 4, da seguinte forma:

- 1) De forma imediata, a substituição do conjunto do cabo espiral do sistema do *airbag* dos veículos em que o cabo flexível se romper e, conseqüentemente, a luz de advertência no painel permanecer acesa. A duração média do reparo é de 1 hora.
- 2) A partir de 1 de julho de 2014 a inspeção e, se necessário, a substituição preventiva do conjunto do cabo espiral do sistema do *airbag* de todos os demais veículos envolvidos na presente campanha, conforme identificados acima. Novo comunicado será enviado ao consumidor uma semana antes do início da campanha.

Locais de atendimento e agendamento: Para agendar o atendimento do seu veículo, os proprietários deverão entrar em contato com a Rede de Concessionárias Toyota. Os endereços e telefones estão disponíveis no endereço eletrônico www.toyota.com.br.

A Toyota esclarece que a presente campanha será realizada de forma gratuita aos consumidores.

Para informações adicionais, consulte: Rede de Concessionárias Toyota do Brasil

S.A.C.: 0800 703 02 06 – www.toyota.com.br

TOYOTA DO BRASIL

TOYOTA DO BRASIL
CAMPANHA DE CHAMAMENTO HILUX

RESUMO GERAL

TELEVISÃO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 11/04/2014

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	60"
TV Globo	Jornal da Globo	00:25 - 00:55	274.000,00	1	274.000,00
GloboExpress - plantão operacional para situações emergenciais de entrega de materiais					3.300,00
Total Geral Bruto Negociado					277.300,00
Total Geral Desconto Toyota					255.380,00

RÁDIO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 11/04/2014

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	60"
CBN	Jornal da CBN - 06:00 - 09:30	06:00 - 09:30	56.583,36	1	56.583,36
BAND AM+FM	Jornal 1ª Hora - 07:00 - 07:30	07:00 - 07:30	55.572,15	1	55.572,15
Total Geral Bruto Negociado					112.155,51
Total Geral Desconto Toyota					103.183,07

JORNAL

PRAÇA	JORNAL	VEICULAÇÃO	FORMATO/COLOCAÇÃO	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR DESCONTO TOYOTA
Campinas	Correio Popular	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	10.764,00	9.902,88
Vitória	A Gazeta	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	6.250,00	5.750,00
Curitiba	A Gazeta do Povo	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	7.248,00	6.668,16
Salvador	A Tarde	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	16.368,34	15.058,87
Goiânia	O Popular	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	6.012,00	5.531,04
Fortaleza	Diário do Nordeste	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	13.109,04	12.060,32
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	2.088,00	1.920,96
Manaus	A Crítica	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	5.916,00	5.442,72
Florianópolis	Diário Catarinense	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	3.532,31	3.249,73
Natal	Tribuna do Norte	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	4.275,00	3.933,00
Cuiabá	Diário de Cuiabá	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	2.580,00	2.373,60
Londrina	Folha de Londrina	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	3.941,40	3.626,09
Maringá	Jornal Hoje Notícias	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	463,22	426,16
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	1.122,00	1.032,24
Belém	O Liberal	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	10.752,00	9.891,84
São Luís	O Imparcial	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	2.550,00	2.346,00
Aracaju	Jornal da Cidade	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	4.619,04	4.249,52
João Pessoa	Correio de Paraíba	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	7.812,00	7.187,04
Santos	A Tribuna	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	6.210,00	5.713,20
São Paulo	O Estado de São Paulo	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	52.704,00	48.487,68
Rio de Janeiro	O Globo	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	64.512,00	59.351,04
Brasília	Correio Braziliense	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	15.360,00	14.131,20
Belo Horizonte	O Estado de Minas	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	21.720,00	19.982,40
Porto Alegre	Zero Hora	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	10.933,06	10.058,42
Recife	Jornal do Comércio	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	10.038,00	9.234,96
Belo Horizonte	O Tempo	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	12.344,40	11.356,85
Campo Grande	Correio do Estado	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	4.266,00	3.924,72
Indaiatuba	Jornal Votura	11/abr	1/4 de página - Noticiário indeterminado	450,00	414,00
Total Geral				307.939,81	283.304,63

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\$ 2.200,00
Custos externos - produção e finalização	1	R\$ 16.550,00
Honorários agência		R\$ 1.655,00
TOTAL		R\$ 20.405,00

SPOT

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1	R\$ 2.200,00
Custos externos - produção e finalização	1	R\$ 7.900,00
Honorários agência		R\$ 790,00
TOTAL		R\$ 10.890,00

JURÍDICO

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - suporte jurídico	1	R\$ 4.600,00
TOTAL		R\$ 4.600,00

TOTAL GERAL R\$ 691.182,69



DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS

CAMPANHA DE CHAMAMENTO – HILUX, HILUX SW4 e RAV4

Estado	Qde.
AC	857
AL	689
AM	1.744
AP	470
BA	4.219
CE	5.891
DF	2.553
ES	3.225
GO	4.285
MA	2.564
MG	7.868
MS	2.554
MT	3.904
PA	3.380
PB	1.239
PE	3.034
PI	1.751
PR	5.791
RJ	4.372
RN	1.610
RO	1.612
RR	190
RS	6.004
SC	4.392
SE	839
SP	18.891
TO	1.064
Total	94.992

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