



São Bernardo do Campo, 14 de outubro de 2.016.

Ao

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Esplanada dos Ministérios, Bloco T,
Palácio da Justiça Raymundo Faoro, 5º andar, sala 520,
Brasília, D. F. – CEP 70064-900

Ilmo. Sr. Diretor
Dr. André Luiz Lopes dos Santos



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Protocolo 431/2016

Sec.

F.A. nº Recell

Recebido 18/10 /2016 Hora 13 : 00

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

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 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 importação e comercialização no mercado nacional marca **Toyota**, modelo Prius.

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz do Japão, Toyota Motor Corporation, sobre a existência de **177 (cento e setenta e sete)** 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. Yasushi Ikeya, japonês, casado, engenheiro, portador da Cédula de Identidade RNE nº W312107M, inscrito no CPF (MF) sob nº 039.914.368-84, com endereço profissional na Avenida Piraporinha nº 1111, Bairro Planalto, S. Bernardo do Campo, São Paulo, CEP 09891-002.

2 – DESCRIÇÃO DO PRODUTO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

Estão compreendidos 177 (cento e setenta e sete) veículos Toyota, modelo Prius:



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Prius	13/10/2015 a 25/07/2016	JTDKB3FU*	G3000137 - G3531799

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

Os veículos em questão são equipados com um sistema de freio de estacionamento acionado por pedal e cabo, os quais, após o acionamento, transmitem a força aplicada até os pistões das pinças de freio. Ao longo do tempo, durante a operação normal do veículo, o cabo poderá soltar-se tornando o freio de estacionamento inoperante. Se o freio de estacionamento estiver inoperante e o veículo estiver ligado com qualquer marcha diferente de “P” (Park: Estacionamento), poderá haver a movimentação do veículo e aumentar o risco de colisão.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation a respeito da falha do produto em **07 de Outubro de 2016 (Anexo I)**.

4 – RISCO E IMPLICAÇÕES

Danos materiais e lesões físicas graves aos ocupantes e/ou a terceiros em caso de movimentação do veículo, causada pela soltura do cabo do freio de estacionamento.

5 – QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Estão envolvidos na campanha **177 (cento e setenta e sete)** veículos Toyota modelo Prius, 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 instalação de 02 (duas) presilhas para correta fixação do cabo do freio de estacionamento.

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 **07 de novembro de 2016** 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 **17 de outubro de 2016**, 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 na 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,



Yasushi Ikeya
Pós Venda – Toyota do Brasil

16OSD-079

October 7, 2016

Dear Sir:

PRE-DELIVERY CORRECTION AND SPECIAL SERVICE CAMPAIGN

Subject: PKB cable

This is to inform you that Toyota has decided to initiate a Pre-Delivery Correction and Recall / Special Service Campaign to install the clips.

In order to fulfill Toyota's commitment to customer satisfaction, we kindly ask for your cooperation in implementing these Pre-Delivery Correction and Special Service Campaigns in your country, as soon as the necessary parts become available at your end.

For your convenience, we have enclosed detailed procedures to smoothly implement these campaigns. Please thoroughly review the enclosed information and familiarize your staff with the procedures.

We would greatly appreciate your utmost cooperation and assistance in seeing that these service campaigns are carried out efficiently to cause the least possible inconvenience to our customers.

Very truly yours,

TOYOTA MOTOR CORPORATION



Shingo Sasaki
General Manager
Overseas Service Division



DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS

CAMPANHA DE CHAMAMENTO – PRIUS

Estado	Quantidade
AC	1
AL	1
AM	1
BA	4
CE	1
DF	13
ES	6
GO	4
MG	5
MS	5
MT	1
PA	1
PB	1
PE	1
PR	7
RJ	24
RS	8
SC	2
SE	2
SP	89

Total	177
--------------	------------

TOYOTA DO BRASIL LTDA

Av. Piraporinha, 1.111, - CEP: 09891-002, Tel.: (11) 4390 5100, São Bernardo do Campo, São Paulo

**TOYOTA DO BRASIL
CAMPANHA DE CHAMAMENTO
PRIUS**

RESUMO GERAL

TELEVISÃO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 17/10/2016

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	45"
TV BANDEIRANTES	Jornal da Band	19:20 - 20:25	223.824,15	1	223.824,15
BandExpress - plantão operacional para situações emergenciais de entrega de materiais					4.200,00
Total Geral Bruto Negociado					228.024,15
Total Geral Desconto Toyota					210.118,22

RÁDIO (NACIONAL) - VEICULAÇÃO 17/10/2016

EMISSORA	PROGRAMA	FAIXA HORÁRIA	VALOR UNITÁRIO	INSERÇÕES	45"
CBN	Jornal da CBN - 06:00 - 09:30	06:00 - 09:30	57.596,40	1	57.596,40
BAND AM+FM	Jornal 1ª Hora - 07:00 - 07:30	07:00 - 07:30	47.047,50	1	47.047,50
Total Geral Bruto Negociado					104.643,90
Total Geral Desconto Toyota					96.272,39

JORNAL

PRAÇA	JORNAL	VEICULAÇÃO	FORMATO/COLOCAÇÃO	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR DESCONTO TOYOTA
Campinas	Correio Popular	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	14.943,00	13.747,56
Vitória	A Gazeta	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.250,00	5.750,00
Curitiba	A Gazeta do Povo	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.795,00	6.251,40
Salvador	A Tarde	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	19.420,77	17.867,11
Goiânia	O Popular	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.939,00	6.383,88
Fortaleza	Diário do Nordeste	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	15.876,00	14.605,92
Ribeirão Preto	A Cidade de Ribeirão Preto	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	2.232,00	2.053,44
Manaus	A Crítica	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.434,72	6.839,94
Florianópolis	Diário Catarinense	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.310,54	3.045,70
Natal	Tribuna do Norte	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.140,00	3.808,80
Cuiabá	A Gazeta	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	16.121,16	14.831,47
Londrina	Folha de Londrina	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	4.217,40	3.880,01
Maringá	Jornal Hoje Notícias	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	370,58	340,93
Sorocaba	Cruzeiro do Sul	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	1.482,00	1.363,44
Salvador	Correio	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.300,00	5.796,00
Belém	O Liberal	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.222,00	11.244,24
São Luís	O Imparcial	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.224,52	2.966,56
Aracaju	Jornal da Cidade	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.524,64	3.242,67
João Pessoa	Correio de Paraíba	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.223,14	5.725,29
Santos	A Tribuna	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	7.200,00	6.624,00
São Paulo	O Estado de São Paulo	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	63.896,00	58.784,32
Rio de Janeiro	O Globo	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	80.496,00	74.056,32
Brasília	Correio Braziliense	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	15.768,00	14.506,56
Belo Horizonte	O Estado de Minas	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	23.058,00	21.213,36
Porto Alegre	Zero Hora	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	10.248,90	9.428,99
Recife	Jornal do Comércio	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	9.162,00	8.429,04
Belo Horizonte	O Tempo	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.961,62	11.924,69
Campo Grande	Correio do Estado	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.385,80	3.114,94
Indaiatuba	Jornal Votura	17/out	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	462,00	425,04
Total Geral				367.664,79	338.251,61

ANÚNCIO

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - diagramação, finalização	1	R\$ 4.950,00
Custos internos - adaptação formato	7	R\$ 8.750,00
TOTAL		R\$ 13.700,00

COMERCIAL COMUNICADO TV

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1	R\$ 6.155,00
Custos externos - produção e finalização	1	R\$ 16.550,00
TOTAL		R\$ 22.705,00

SPOT

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - acompanhamento, edição, finalização	1	R\$ 5.290,00
Custos externos - produção e finalização	1	R\$ 7.900,00
TOTAL		R\$ 13.190,00

CARTA

	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - criação e organização de dados, honorários	1	R\$ 8.504,43
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	177	R\$ 1.823,10
Custo externo - impressão cartas	177	R\$ 44,25
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	177	R\$ 44,25
TOTAL		R\$ 10.416,03

TOTAL GERAL R\$ 704.653,24



ANEXO IV
PLANO DE ATENDIMENTO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO
TOYOTA PRIUS

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 Autorizadas 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 Autorizadas Toyota, de segunda a sexta-feira, no horário comercial.

3 - DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

O reparo terá duração aproximada de meia hora.

4 - DO PLANO DE CONTINGÊNCIA.

A campanha de chamamento terá como prazo de atendimento o período de 12 meses a partir de **07 de Novembro de 2016.**



AVISO DE RISCO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA
VEÍCULOS TOYOTA, MODELO PRIUS



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
Prius	13/10/2015 a 25/07/2016	JTDKB3FU*	G3000137 - G3531799

Defeito apresentado: Os veículos em questão são equipados com um sistema de freio de estacionamento acionado por pedal e cabo, os quais, após o acionamento, transmitem a força aplicada até os pistões das pinças de freio. Ao longo do tempo, durante a operação normal do veículo, o cabo poderá soltar-se tornando o freio de estacionamento inoperante. Se o freio de estacionamento estiver inoperante e o veículo estiver ligado com qualquer marcha diferente de “P” (Park: Estacionamento), poderá haver a movimentação do veículo e aumentar o risco de colisão.

Riscos e implicações: Caso ocorra a falha mencionada acima, haverá risco de danos materiais e lesões físicas graves aos ocupantes e/ou a terceiros em caso de movimentação do veículo, causada pela soltura do cabo do freio de estacionamento.

Medidas corretivas: A partir de 07 de novembro de 2016, A Toyota promoverá a instalação de 02 (duas) presilhas para correta fixação do cabo do freio de estacionamento. O tempo de reparo é de aproximadamente 30 minutos.

Locais de atendimento e agendamento: Os proprietários deverão entrar em contato com a Rede de Concessionárias Autorizadas Toyota, para agendamento prévio. A relação de concessionárias autorizadas para atendimento está disponível nos sites www.toyota.com.br.

Para informações adicionais, consulte:
S.A.C. Toyota: 0800 703 02 06 – toyota.com.br

TOYOTA DO BRASIL

