



São Bernardo do Campo (SP), 2 de junho de 2016.

Programa Estadual de Proteção e Defesa
do Consumidor - DECON

Ao
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR - DECON
RUA BARÃO DE ARATANHA, 100
CENTRO - FORTALEZA
UF: CE / CEP: 60.050-070

RECEBIDO

Em, 7/6/16

Procurador de Defesa do Consumidor

Sérgio Rodrigues

At. Sr. SECRETÁRIO (A) EXECUTIVO (A)
ANTÔNIO RICARDO BRIGIDO NUNES MEMÓRIA

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos marca Lexus, modelos ES 350.

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 ou 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 os veículos automotores de sua importação e comercialização no mercado nacional marca Lexus, modelo ES 350.

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz do Japão, Toyota Motor Corporation, sobre a existência de 109 (cento e nove) veículos modelo ES 350 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. PROCON -SP 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

Veículos automotores marca Lexus, modelo ES 350 produzidos entre 7 de julho de 2006 e 13 de setembro de 2011. Seguem, abaixo, a imagem e os nºs dos chassis dos veículos envolvidos nesta campanha:



Lexus ES 350

Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
ES 350	07/07/2006 a 13/09/2011	JTHBJ46G*	62034990 – 92286473
		JTHBK1EG*	A2374242 - C2472897

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

O sistema de *airbag* que equipa o modelo dos veículos em questão contém um componente denominado “deflagrador”. Caso o *airbag* do lado dianteiro direito do veículo (lado do passageiro) seja acionado, poderá ocorrer a dispersão de pequenos fragmentos metálicos da carcaça do deflagrador juntamente com a bolsa deflagrada e atingir os ocupantes do veículo.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation a respeito da falha do produto em 30 de maio de 2016 (Anexo I).

4 – RISCO E IMPLICAÇÕES

Caso ocorra a falha mencionada acima, há o risco de danos materiais e de lesões físicas graves aos ocupantes do veículo.

5 – QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO

Está compreendido na campanha um lote 109 (cento e nove) veículos Lexus modelo ES 350 comercializados no território nacional, segundo consta do **Anexo II**.

6 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO

A campanha consistirá em duas etapas:

- 1ª etapa: com início em 8 de junho de 2016, ocasião em que haverá a desativação do *airbag* do lado do passageiro e a fixação de etiqueta adesiva no painel do veículo, conforme modelo constante do **Anexo III**, por meio da qual o consumidor é alertado sobre a desativação temporária do *airbag*. O tempo de reparo desta etapa é de 1 hora, aproximadamente;
- 2ª etapa: com início previsto em 7 de fevereiro de 2017, oportunidade na qual os proprietários dos veículos envolvidos na presente campanha serão novamente comunicados (v. Plano de Mídia, Anexo IV) para a substituição do deflagrador do *airbag* dianteiro do lado do passageiro, a reativação do sistema e a remoção da etiqueta de alerta. O tempo de reparo desta etapa é de 1:30 hora, aproximadamente.

7 – DESCRIÇÃO DOS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO VEÍCULO

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

8 – PRAZO DA CAMPANHA E O PLANO DE MÍDIA

A campanha de chamamento terá início no dia 8 de junho de 2016.

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

A Toyota do Brasil divulgará a campanha de chamamento no dia **7 de junho de 2016** por meio de ações publicitárias veiculadas de acordo com o Plano de Mídia constante do **Anexo IV**.

9 – PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O Plano de Atendimento ao Consumidor consta do **Anexo V** desta comunicação.

10 – AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR

O Aviso de Risco ao Consumidor consta do **Anexo VI** 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 a esse M. D. PROCON – SP, bem como ao DPDC, aos demais PROCON's Estaduais e do Distrito Federal e ao DENATRAN, na forma do previsto no artigo 7º da Portaria MJ nº 487/12.

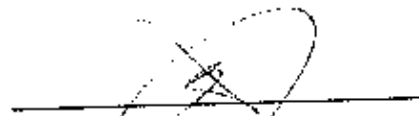
O controle do atendimento será feito na campanha e contemplará a data da visita do consumidor ao concessionário para a execução do reparo e a identificação dos veículos segundo os seus respectivos números dos chassis.

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,

Atenciosamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yasushi Ikeya', is written over a solid horizontal line.

Yasushi Ikeya

Pós Venda – Toyota do Brasil

Ref.: 5KET-039-2
May 30th, 2016

Dear Sir:

RECALL CAMPAIGN / SPECIAL SERVICE CAMPAIGN

Subject: Passenger side Front Airbag on TMC Lexus ES 350

This is to inform you that Toyota has decided to change the scope on the above campaign to replace the airbag inflator for all the affected vehicles.

In order to fulfill Toyota's commitment to customer satisfaction, we kindly ask for your cooperation in implementing this Recall Campaign/Special Service campaign in your country, as soon as the necessary parts become available at your end.

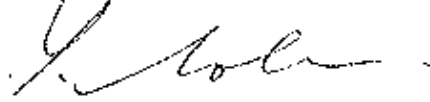
For your convenience, we have enclosed detailed procedures to smoothly implement this campaign.

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 this service campaign is carried out efficiently to cause the least possible inconvenience to our customers.

Very truly yours,

TOYOTA MOTOR CORPORATION

Yoshiro Nobe 
General Manager
Overseas Service Division



DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS
CAMPANHA DE CHAMAMENTO – LEXUS ES 350

Estado	Quantidade
BA	2
CE	5
DF	1
ES	3
MT	1
PR	8
RJ	12
RS	5
SP	72
Total	109

TOYOTA DO BRASIL LTDA

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



ETIQUETA

CAMPANHA LEXUS ES 350 – AIRBAG PASSAGEIRO

⚠ ATENÇÃO!

A Toyota adverte que o sistema de segurança suplementar Airbag está temporariamente desligado e que a proteção primária é fornecida, pelos cintos de segurança, que devem ser utilizados constantemente



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



PLANO DE ATENDIMENTO
CAMPANHA DE CHAMAMENTO – LEXUS ES350

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 Lexus e Toyota
- Telefone do Serviço de Assistência ao Cliente: 0800 703 02 06
- Website: www.toyota.com.br e www.lexus.com.br

2 - DOS LOCAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

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

3 - DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO

- A 1ª etapa terá duração aproximada de 01 hora.
- A 2ª etapa terá duração aproximada de 01:30hs.

4 - DO PLANO DE CONTINGÊNCIA.

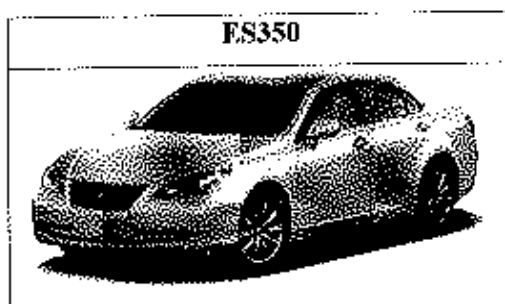
A campanha de chamamento terá como prazo de atendimento o período de 12 meses a partir de **08 de junho 2016.**

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 MARCA LEXUS, MODELO ES 350



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
ES 350	07/07/2006 a 13/09/2011	JTHBJ46G*	62034990 – 92286473
		JTHBK1EG*	A2374242 - C2472897

Defeito apresentado: Caso o *airbag* do lado dianteiro direito do veículo (lado do passageiro) seja acionado, poderá ocorrer a dispersão de pequenos fragmentos metálicos da carcaça do deflagrador juntamente com a bolsa deflagrada e atingir os ocupantes do veículo.

Riscos e implicações: Caso ocorra a falha mencionada acima, há o risco de danos materiais e de lesões físicas graves aos ocupantes do veículo.

Medidas corretivas: A campanha consistirá em duas etapas:

1ª etapa: com início em 8 de junho de 2016, a Toyota promoverá a desativação do *airbag* do lado do passageiro e a fixação de etiqueta adesiva no painel do veículo. O tempo de reparo desta etapa é de 1 hora, aproximadamente.

2ª etapa: com início previsto para 7 de fevereiro de 2017, a Toyota convocará novamente os proprietários dos veículos para a substituição do deflagrador do *airbag* dianteiro do lado do passageiro, a reativação do sistema e a remoção da etiqueta de alerta. O tempo de reparo desta etapa é de 1:30 hora, aproximadamente.

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

Para informações adicionais, consulte: S.A.C.: 0800 703 02 06 / www.toyota.com.br e www.lexus.com.br

TOYOTA DO BRASIL