



São Bernardo do Campo (SP), 12 de janeiro de 2017.

Ao

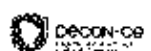
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO

CONSUMIDOR - DECON

RUA BARÃO DE ARATANHA, 100

CENTRO - FORTALEZA

UF: CE / CEP: 60.050-070



Protocolo 3175/2017

F.A. n° Recal

Recebido 19 / 01 / 2016 Hora 14 : 40

At. Sr. SECRETÁRIO (A) EXECUTIVO (A)

ANTÔNIO RICARDO BRIGIDO NUNES MEMÓRIA

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos marca Lexus, modelo IS 300 (airbag do lado do passageiro)

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](http://www.toyota.com.br) e [www.lexus.com.br](http://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 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 veículos automotores de sua importação, marca Lexus, modelo IS 300.

A Toyota do Brasil foi comunicada por sua matriz do Japão, Toyota Motor Corporation, sobre a existência de um lote de 26 (vinte e seis) veículos da marca Lexus, modelo IS 300, introduzidos no mercado nacional e que deverão ser convocados para a presente campanha.

**TOYOTA DO BRASIL LTDA**

Av. Piraporinha, 1.111,- CEP 09891-002, TEL (11)  
4390 5483, FAX (11) 4341 5112, São Bernardo do Campo, São Paulo



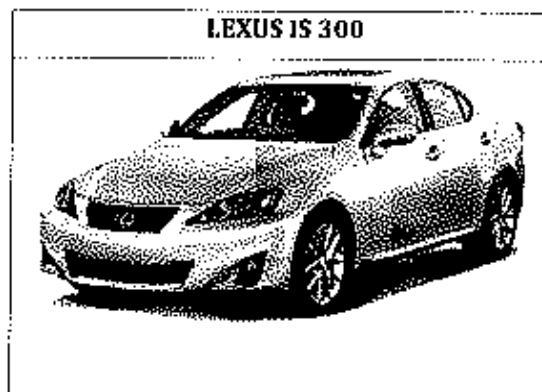
Ante o exposto e para os fins do estatuído no artigo 2º da Portaria MJ nº 487/12, a Toyota do Brasil apresenta as seguintes informações.

**1) ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL PELA CAMPANHA DE CHAMAMENTO**

O administrador responsável pela presente campanha de chamamento é o Sr. Gilberto Paulino Junior, brasileiro, casado, matemático, portador da Cédula de Identidade RG 18.474.901, inscrito no CPF (MF) sob nº 139.913.318-70, 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**

São 26 (vinte e seis) veículos automotores marca Lexus, modelo IS 300, fabricados entre 15/02/2012 e 14/09/2012, conforme ilustrações a seguir:



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
IS 300	15/02/2012 a 14/09/2012	JTHBG2626*	C5002916 – C5003137 D5003141 – D5003379

**3) DESCRIÇÃO DO DEFETTO, DATA E O MODO PELO QUAL A PERICULOSIDADE DO PRODUTO FOI VERIFICADA:**



Os veículos em questão são equipados com um sistema de *airbag* do lado do passageiro (lado direito) que contém uma peça denominada “deflagrador”, na qual se constatou a degradação de um componente químico após longos períodos de exposição do veículo a altas temperaturas e umidade do ar.

A degradação do componente químico contido no deflagrador torna o *airbag* mais suscetível de romper-se inadequadamente no caso de colisão do veículo, o que pode provocar a dispersão de fragmentos de metal da carcaça do deflagrador juntamente com a bolsa do *airbag*.

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation em **11 de janeiro de 2017**.

#### **4) RISCO E IMPLICAÇÕES**

Danos materiais e lesões físicas graves ou até mesmo fatais ao passageiro e aos demais ocupantes do veículo.

#### **5) QUANTIDADE DE VEÍCULOS SUJEITOS AO DEFEITO**

Estão compreendidos na presente campanha 26 (vinte e seis) veículos marca Lexus, modelo IS 300, (conforme descrito no item 2 acima), distribuídos por todo o território nacional, segundo consta do **Anexo II** da presente comunicação.

#### **6) PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA SANAR O DEFEITO**

A campanha consistirá em duas etapas:

**1ª etapa:** com início em **19 de janeiro de 2017** para a desativação da bolsa do *airbag* do lado do passageiro e a fixação de etiqueta adesiva no painel do veículo, por meio da qual o consumidor será alertado sobre a desativação temporária do *airbag*. (**Anexo VI**).



**2ª etapa:** com início em **03 de abril de 2017**, para a substituição do deflagrador com a reativação da bolsa do *airbag* do lado do passageiro e a remoção da etiqueta de alerta.

#### **7) ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO VEÍCULO**

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

#### **8) PRAZO DA CAMPANHA E O PLANO DE MÍDIA**

A campanha de chamamento terá início em **19 de janeiro de 2017**. 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 divulgará a campanha de chamamento a partir do dia **18 de janeiro de 2017** 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 da presente campanha consta do **Anexo IV** desta comunicação.

#### **10) AVISO DE RISCO AO CONSUMIDOR**

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

#### **11) DO CONTROLE DE ATENDIMENTO DA CAMPANHA E DOS RELATÓRIOS PERIÓDICOS**

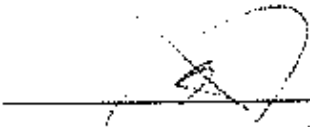


Para controlar o atendimento da presente campanha de chamamento, a Toyota do Brasil observará a divisão do território nacional em unidades federativas e com base nessa divisão, emitirá relatórios periódicos com intervalo máximo de 60 dias, com o número dos consumidores atendidos e dos veículos reparados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

Com a execução das medidas acima elencadas, a Toyota do Brasil além de cumprir a legislação em vigor, reforça o seu compromisso de total respeito à plena satisfação dos consumidores dos seus produtos de acordo com os mais elevados padrões de exigência mundial.

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,

  
\_\_\_\_\_  
P/ Y. Ikeya  
Gilberto Paulino Júnior

Pós Venda – Toyota do Brasil



**DISTRIBUIÇÃO DE VEÍCULOS POR ESTADOS**  
**CAMPANHA DE CHAMAMENTO –**  
**IS300 AIRBAG DO LADO DO PASSAGEIRO**

Estado	Quantidade
BA	1
CE	1
MT	1
RJ	1
SC	1
SP	21

Total	26
-------	----

**TOYOTA DO BRASIL LTDA**

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



**AGÊNCIA DE MÃM**  
**AGÊNCIA DE MÃM**  
**AGÊNCIA DE MÃM**

**AGÊNCIA DE MÃM**

AGÊNCIA DE MÃM - PROGRAMA					
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					230.118,33

AGÊNCIA DE MÃM - PROGRAMA					
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					86.277,88

PAÍS	JORNAL	VEICULAÇÃO	FORMATO/CODIFICAÇÃO	VALOR BRUTO NEGOCIADO	VALOR DESCONTO TOYOTA
Salvador	A Tarde	18/jan	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	75.421,28	23.387,58
Florianópolis	Diário Catarinense	18/jan	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	3.310,54	3.045,70
Cuiabá	A Gazeta	18/jan	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	16.171,16	14.831,47
Salvador	Correio	18/jan	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	6.300,00	5.796,00
São Paulo	Folha de São Paulo	18/jan	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	50.736,00	46.677,12
Rio de Janeiro	O Globo	18/jan	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	80.496,00	74.056,32
Brasília	Correio Brasileiro	18/jan	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	15.768,00	14.506,56
Recife	Jornal do Comércio	18/jan	3col x 20cm - Noticiário indeterminado	12.936,00	11.901,12
				453.065,98	399.851,87

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

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

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

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR
Custos internos - criação e organização de dados, honorários	1	R\$ 8.500,78
Custo Toyota - envio de carta registrada + AR	26	R\$ 267,80
Custo externo - impressão cartas	26	R\$ 7,80
Custo interno - checking (relatório de status de envio)	26	R\$ 7,80
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 9.043,18</b>

TOTAL GERAL	VALOR
	<b>R\$ 585.724,23</b>



**ANEXO IV**  
**PLANO DE ATENDIMENTO**  
**CAMPANHA DE CHAMAMENTO AIRBAG DO LADO DO PASSAGEIRO**  
**LEXUS IS 300**

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
- Telefone do Serviço de Assistência ao Cliente: 0800 5398 727
- Website: [www.toyota.com.br](http://www.toyota.com.br) e [www.lexus.com.br](http://www.lexus.com.br)

**2 - DOS LOCAIS E HORÁRIOS E DO ATENDIMENTO**

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

**3 - DA DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO**

O reparo terá duração aproximada de uma hora.

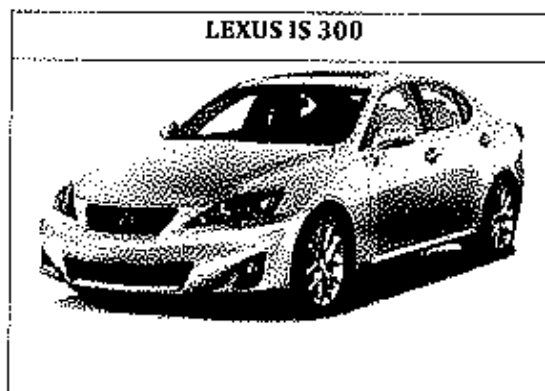
**4 - DO PLANO DE CONTINGÊNCIA.**

A campanha de chamamento terá como prazo de atendimento o período de 12 meses a partir de **19 de Janeiro de 2017.**





**AVISO DE RISCO**  
**CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA**  
**VEÍCULO LEXUS IS 300**  
**(Airbag do lado do passageiro)**



Modelo	Data de fabricação	Chassis envolvidos	
		Código alfanumérico	Últimos 8 dígitos do chassi
IS 300	15/02/2012 a 14/09/2012	JTHBG2626*	C5002916 – C5003137 D5003141 – D5003379

**Defeito apresentado:** Os veículos em questão são equipados com um sistema de *airbag* do lado do passageiro (lado direito) que contém uma peça denominada “deflagrador”, na qual se constatou a degradação de um componente químico após longos períodos de exposição do veículo a altas temperaturas e umidade do ar.

A degradação do componente químico contido no deflagrador torna o *airbag* mais susceptível de romper-se inadequadamente no caso de colisão do veículo, o que pode provocar a dispersão de fragmentos de metal da carcaça do deflagrador juntamente com a bolsa do *airbag*.

**Riscos e implicações:** Danos materiais e lesões físicas graves ou até mesmo fatais ao passageiro e aos demais ocupantes do veículo, no caso de colisão frontal que provoque a deflagração da bolsa do *airbag*.

**Medidas corretivas:** A campanha consistirá em duas etapas:

**1ª etapa:** com início em **19 de janeiro 2017** para a desativação da bolsa do *airbag* do lado do passageiro e a fixação de etiqueta adesiva no painel do veículo, por meio da qual o consumidor será alertado sobre a desativação temporária do *airbag* do lado do passageiro.

**2ª etapa:** com início em **03 de abril de 2017**, para a substituição do deflagrador com a reativação da bolsa do *airbag* do lado do passageiro e a remoção da etiqueta de alerta.

**Locais de atendimento e agendamento:** Os proprietários deverão entrar em contato com a Rede de Concessionárias Autorizadas Lexus, para agendamento prévio. A relação de concessionárias autorizadas para atendimento está disponível no site [www.lexus.com.br](http://www.lexus.com.br).

Para informações adicionais, consulte:

S.A.C. Lexus: 0800 5398 727 ~ [lexus.com.br](http://lexus.com.br)

**TOYOTA DO BRASIL**