



São Bernardo do Campo, 9 de novembro de 2011.

Ao

PROCON ESTADUAL / GO

Rua 02, nº 24 Ed Vermelho, térreo ao 4º andar Setor Central

Goiânia - GO 74013-020



Ilmo. Sr. Superintendente

Dr. Antonio Carlos de Lima

Referência: Campanha de Chamamento dos veículos marca Lexus, modelo ES 330.

Prezado Sr.,

A Toyota do Brasil Ltda., pessoa jurídica de direito privado, montadora de veículos automotores 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) 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 789 de 24 de agosto de 2001, comunicar a abertura de CAMPANHA DE CHAMAMENTO que tem como objeto o veículo automotor de sua importação marca Lexus, modelo ES 330 produzidos entre 1 de junho de 2004 e 31 de março de 2005.

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 íbidem as peças e os componentes empregados na montagem do veículo são igualmente importados daquele país, inclusive os que ora são necessários para os reparos objeto desta campanha e que, via de regra,

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

demandam um tempo médio de 60 dias apenas para o transporte via marítima, afóra o prazo necessário para o desembaraço aduaneiro.

Entretanto, considerando a situação, a Toyota do Brasil ensejará os seus maiores esforços para iniciar a campanha de chamamento em 21 de novembro de 2011.

#### **DO OBJETO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO**

A campanha de chamamento tem o propósito de substituir a polia da árvore de manivelas (virabrequim) do veículo.

#### **DAS RAZÕES TÉCNICAS**

Após análise técnica minuciosa empreendida pela Toyota Motor Corporation, fabricante do veículo objeto da campanha, no motor do automóvel, constatou que pode haver deficiência na aplicação da cola entre a polia externa e o amortecedor tensional da polia da árvore de manivelas (virabrequim). Se ocorrer tal deficiência, existe a possibilidade da polia externa apresentar um "desalinhamento" e causar um ruído anormal no motor e/ou fazer com que a luz de advertência da bateria se acenda no painel de instrumentos do veículo. Em casos extremos, a correia de acionamento da bomba do sistema hidráulico da direção poderá de desprender da polia e provocar um aumento súbito no esforço do condutor no volante do veículo.

#### **DO RISCO**

Há a possibilidade remota de aumento repentino no esforço do condutor no volante do veículo e, assim, possibilitar o risco de uma colisão. Releva notar que até a presente data a Toyota do Brasil, importadora e comercializadora no mercado brasileiro do veículo em tela, não tem conhecimento de reclamações ou da ocorrência de acidentes decorrentes do defeito apresentado pelo citado veículo e que ora enseja a abertura da presente campanha de chamamento.

#### **DATA E MODO PELO QUAL A PERICULOSIDADE DO PRODUTO FOI DETECTADA**

A Toyota do Brasil foi comunicada pela Toyota Motor Corporation, fabricante do veículo objeto desta campanha, a respeito da periculosidade do veículo em 7 de novembro de 2011.

#### **DAS UNIDADES ENVOLVIDAS**

Como mencionado no preâmbulo desta comunicação, a campanha de chamamento tem por objeto os veículos marca Lexus, modelo ES 330 produzidos entre 1 de junho de 2004 e 31 de março de 2005,

que totalizam 26 unidades distribuídas por todo o território nacional segundo constam do **Anexo 1**, cujos números de série do chassi estão contidos nos intervalos abaixo relacionados.

Modelo	Chassis envolvidos		
	Código alfanumérico	Últimos 7 números do chassi	
ES330	JTHBA3***	de 40017496	a 55115630

### **DA PUBLICIDADE DA CAMPANHA E DO PLANO DE MÍDIA**

A campanha de chamamento terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias contados de 21 de novembro de 2011 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. promoverá a campanha de chamamento por meio de diferentes ações publicitárias veiculadas de acordo com o Plano de Mídia constante do **Anexo 2** desta comunicação, bem como de carta endereçada aos proprietários dos veículos envolvidos na campanha e de comunicação aos principais jornais, de acordo com o **Anexo 3**.

### **DOS LOCAIS PARA VERIFICAÇÃO E REPARO**

Todos os reparos necessários serão executados, gratuitamente, nos Concessionários Toyota identificados conforme lista constante do **Anexo 4**.

### **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 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 na forma do previsto no artigo 4º da Portaria MJ nº 789/01.

O controle do atendimento contemplará a data da visita do consumidor ao concessionário Toyota para 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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Antonio Monteforte da Fonseca', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

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

## CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA DOS MODELOS LEXUS ES330

A Toyota do Brasil convoca os proprietários dos veículos Lexus ES330 produzidos entre os anos de 2004 e 2005, abaixo identificados, a atender à campanha de chamamento para substituição da polia da árvore de manivelas (virabrequim) do motor:

Modelo	Chassis envolvidos			
	Código alfanumérico	Últimos 7 números do chassi		
ES330	JTHBA3***	de	40017496	a 55115630

**Data do início do atendimento:** 21 de novembro de 2011.

**Local de atendimento e agendamento do serviço:** postos de assistência técnica Toyota/Lexus.

**Componentes envolvidos:** polia da árvore de manivelas (virabrequim) do motor.

**Quantidade de veículos envolvidos:** 26 unidades.

### **Razões técnicas:**

Constatou-se que pode haver deficiência na aplicação da cola entre a polia externa e o amortecedor tensional da polia da árvore de manivelas (virabrequim). Se ocorrer tal deficiência, existe a possibilidade da polia externa apresentar um "desalinhamento" e causar um ruído anormal no

motor e fazer com que a luz espia da bateria se acenda no painel de instrumentos do veículo. Em casos extremos, a correia de acionamento da bomba do sistema hidráulico da direção poderá se desprender da polia e provocar um aumento súbito no esforço do condutor no volante do veículo.

**Solução:** substituição da polia árvore de manivelas (virabrequim) do motor.

Recomenda-se o prévio agendamento da visita no posto de assistência técnica Toyota/Lexus de sua preferência.

A Toyota do Brasil lamenta o eventual desconforto que esta situação possa vir a causar aos proprietários do Lexus ES330 e empregará seus esforços para que esta campanha de chamamento atinja seu objetivo o mais rápido possível.

**Para informações adicionais,** consulte os postos de assistência técnica Lexus, o Serviço de Atendimento ao Cliente 0800 703 02 06 ou as páginas na internet [www.lexusbrasil.com.br](http://www.lexusbrasil.com.br) e [www.toyota.com.br](http://www.toyota.com.br).

**ANEXO 1 - LEXUS**

<b>NUMERO DE VEÍCULOS ENVOLVIDOS NA CAMPANHA, DISTRIBUIDOS PELO TERRITÓRIO NACIONAL</b>	
<b>ESTADO (UF)</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Acre (AC)	0
Alagoas (AL)	0
Amapá (AP)	0
Amazonas (AM)	0
Bahia (BA)	0
Ceará (CE)	1
Distrito Federal (DF)	0
Espírito Santo (ES)	0
Goiás (GO)	0
Maranhão (MA)	0
Mato Grosso (MT)	0
Mato Grosso do Sul (MS)	0
Minas Gerais (MG)	0
Pará (PA)	0
Paraíba (PB)	0
Paraná (PR)	1
Pernambuco (PE)	1
Piauí (PI)	0
Rio de Janeiro (RJ)	1
Rio Grande do Norte (RN)	0
Rio Grande do Sul (RS)	6
Rondonia (RO)	0
Roraima (RR)	0
Santa Catarina (SC)	0
São Paulo (SP)	16
Sergipe (SE)	0
Tocantis (TO)	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

**RV MONDEL**  
COMUNICAÇÃO

**PLANO DE MÍDIA**  
**CAMPANHA DE CHAMAMENTO PREVENTIVA**  
Veículos CAMRY e LEXUS ES330 produzidos em 2005 e 2006

**TV - NACIONAL**

Formato do Anúncio: 30''

EMISSORA	PROGRAMA	DATA	PRAÇA	HORARIO	INSERÇÕES
TV Band	JORNAL DA NOITE	21/11/2011	Nacional	00h30min	1

TOTAL DE INSERÇÕES TV					1
-----------------------	--	--	--	--	---

**RÁDIO - NACIONAL**

Formato do SPOT: 30''

EMISSORA	DATA	PRAÇA	HORARIO	INSERÇÕES
JOVEM PAN	21/11/2011	Nacional	06 - 09 h	1

TOTAL DE INSERÇÕES RÁDIO				1
--------------------------	--	--	--	---

**JORNAL**

Formato do anúncio: 9,7 X 15cm - PB

PRAÇA	JORNAL	DATA
São Paulo	O Estado de São Paulo	21/11/2011
Rio de Janeiro	O Globo	21/11/2011
Brasília	Correio Brasiliense	21/11/2011
Belo Horizonte	Estado de Minas	21/11/2011
Porto Alegre	Zero Hora	21/11/2011
Curitiba	Gazeta do Povo	21/11/2011

TOTAL DE INSERÇÕES JOR		6
------------------------	--	---





