

Panamá, 1 de Marzo de 2010

Licenciado
Pedro M. Meilán Núñez
Administrador
Autoridad de Protección al Consumidor y
Defensa de la Competencia
República de Panamá
E.S.D.

Handwritten notes:
179
1/3/10
3044

Respetado Sr. Administrador:

Atendiendo su solicitud, Ricardo Pérez, S.A. en su condición de distribuidor autorizado de los vehículos de la marca Toyota para el territorio de la República de Panamá, por este medio presenta a su consideración un resumen informativo relacionado al llamado a revisión de vehículos iniciado por la empresa Toyota Motor Corporation (en adelante "Toyota") a nivel internacional, así como los efectos que dicho llamado pudiera tener en la República de Panamá. Igualmente presentamos las medidas que nuestro grupo ha iniciado para la salvaguarda de los intereses de nuestros clientes así como de la de aquellos consumidores que hayan adquirido vehículos de la marca Toyota y Lexus por medios alternos a la vía tradicional de distribución.

Acompañamos a este informe en calidad de Anexo I, las ilustraciones e información complementaria relacionada a los servicios prestados como parte de esta campaña de revisión, en el cual igualmente explicamos las situaciones que motivaron el inicio de esta campaña, para su mejor referencia.

I. INTRODUCCIÓN - SITUACIÓN INTERNACIONAL.

El llamado de Toyota Motor Corporation contempla la revisión y eventual corrección de tres situaciones específicas, mediante la prestación de servicios sin costo a los clientes y consumidores:

(i) Servicio del Pedal del Acelerador.

- Involucra algunos modelos Toyota, fabricados en los Estados Unidos, Europa y/o China.

- Según la página de internet de Toyota (EUA), www.toyota.com, y otros medios, los modelos involucrados fabricados en los países antes indicados son:

No.	Nombre de Modelo	Año
1	Auris	Información no disponible
2	Corolla (Ciertas unidades)	2009- 2010*
3	Aygo	Información no disponible
4	Yaris	Información no disponible*
5	Rav 4 (Ciertas unidades)	2009- 2010*
6	iQ	Información no disponible
7	Avensis	Información no disponible
8	Sequoia	2008 – 2010
9	Tundra	2007 – 2010
10	Avalon	2005- 2010
11	Highlander (Ciertas unidades)	2010
12	Matrix	2009 – 2010
13	Camry (Ciertas unidades)	2007 – 2010
14	Camry Híbrido (Ciertas unidades)	2009

*Nota: Los modelos Corolla, Rav 4 y Yaris que Ricardo Pérez, S.A. importa provienen de fábricas localizadas en Japón. No están incluidos en este llamado a revisión.

- El detalle de modelos afectados a cada mercado ha sido informado a esos mercados.

Descripción de la situación:

Toyota ha informado que, en raras ocasiones, ciertos mecanismos del pedal del acelerador pueden pegarse mecánicamente en una posición parcialmente presionada o que regrese lentamente a la posición neutral. Esta situación se corrige con la instalación de una pieza diseñada por Toyota conforme describimos en el Anexo I.

(ii) Servicio del Controlador del Sistema de ABS.

- Involucra un modelo Toyota híbrido, fabricado en Japón
- Este modelo es:

No.	Nombre de Modelo	Año
1	Prius	2009 - 2010

Descripción de la situación:

Toyota informa que ha recibido quejas de una sensación de frenado inconsistente durante la aplicación lenta y consistente de los frenos, sobre terreno rugoso o resbaloso cuando se activa el sistema de ABS para tratar de mantener la tracción de las ruedas. Si la misma fuerza es aplicada en el pedal de frenos bajo estas condiciones, en el peor caso, pudiera verse incrementada la distancia para el frenado del vehículo y en consecuencia aumentar la probabilidad de una colisión. En estos casos se debe revisar la programación del controlador del sistema de frenos ABS, conforme explicamos en el Anexo I.

Referencia: El sistema de ABS previene que las ruedas se bloqueen cuando el vehículo frena bajo ciertas circunstancias (por ejemplo, carreteras con hielo o resbalosas, entre otros). Esto permite que el vehículo mantenga el control direccional y manejabilidad aún en frenado de emergencia o al frenar en superficies resbalosas.

(iii) Servicio de Inspección de Alfombras del Conductor.Descripción de la situación:

Toyota ha informado que existe la posibilidad de que las alfombras del lado del conductor, que sean incompatibles con el modelo o que no estén aseguradas al piso, puedan interferir con el pedal del acelerador y esto podría causar que el mismo se atasque en una posición de aceleración, lo que pudiera resultar en que el vehículo alcance altas velocidades, haciendo difícil detenerlo, con el riesgo de producir graves accidentes, incluso fatales.

Involucra algunos modelos Toyota y Lexus, a los cuales se les ha instalado un diseño único de alfombras para "todo clima", comercializadas o instaladas en el mercado de los Estados Unidos únicamente. La instalación en otros países del mismo tipo de alfombras o unas similares depende de cada mercado.

Conforme a la información recibida de Toyota, tenemos que en la República de Panamá los casos de llamados a revisión no serán a gran escala o de una magnitud tan significativa como ha sido el caso de los Estados Unidos, ciertos países de la Unión Europea y China, toda vez que la mayoría de los vehículos Toyota importados a Panamá por Ricardo Pérez, S.A. han sido fabricados en otros países.

Sobre el particular debemos mencionar que Ricardo Pérez, S.A., como distribuidor autorizado de los vehículos Toyota en Panamá, importa vehículos fabricados en Japón¹, Tailandia, Argentina, Brasil e Inglaterra² y muy excepcionalmente importa de otros países³ lo cual explica la existencia de un número reducido de casos, considerando el tamaño del mercado automotriz panameño y la escala internacional que han tenido estos eventos.

¹ Guarda relación con el modelo Prius.

² Guarda relación con el modelo Avensis.

³ Guarda relación con un pedido especial de un modelo Sequoia a los EEUU.

II. SITUACION EN PANAMÁ.

A fin de determinar el grado de exposición de los consumidores dentro del territorio panameño al llamado de revisión iniciado por Toyota, deben considerarse dos situaciones:

a). que los vehículos importados por su distribuidor autorizado (Ricardo Pérez, S.A.) ha permitido a Toyota Motor Corporation determinar cuáles están sujetos al llamado a revisión e igualmente ha facilitado la gestión de contacto y atención al cliente registrado en la base de datos de Ricardo Pérez, S.A.;

b). que los vehículos que hayan ingresado al país por vías alternas o paralelas al sistema de distribución autorizado por el fabricante, tales como importaciones de particulares mediante compras o pedidos especiales al extranjero, compras efectuadas a importadores de vehículos que operen dentro del territorio de la República de Panamá sin ostentar la condición de distribuidor autorizado, que incluye la reventa de vehículos usados o de segunda mano, y transacciones similares que pudieren resultar en una importación de vehículos fabricados en territorios distintos a aquellos en los cuales el distribuidor autorizado suele formular sus pedidos y que pudieren resultar ser alguno de aquellos países que hayan fabricado los vehículos considerados para revisión, lo cual requerirá de la iniciativa de los distintos importadores en suministrar la información sobre las ventas realizadas en el territorio nacional, así como de los particulares.

Los vehículos importados por Ricardo Pérez, S.A. involucrados en las campañas de servicio indicadas, están siendo atendidos prioritariamente y sin costo para el cliente.

Toyota nos ha informado que autorizará la corrección en aquellos vehículos importados directamente por los propietarios o por otros importadores una vez confirme que los mismos se encuentran incluidos en las campañas indicadas. Esta autorización especial de Toyota permitirá que Ricardo Pérez, S.A. realice el pedido de las piezas y ejecute la corrección. Una vez autorizada la corrección, la misma deberá realizarse sin costo para el cliente.

Gestión del distribuidor autorizado.

Ricardo Pérez, S.A. en colaboración con Toyota ha realizado esfuerzos para detectar aquellos vehículos que hayan ingresado al territorio de la República de Panamá mediante el sistema de distribución de nuestro grupo y que pudieren ser objeto de un llamado a revisión bajo alguna de las modalidades a las que nos hemos referido en nuestra introducción al presente documento, y ha procedido a contactar a los clientes que requerirán someter sus vehículos a la revisión preventiva.

Ricardo Pérez también ha emitido comunicados a sus clientes para alertarlos de la existencia de estos procesos de revisión y ha publicado anuncios en los medios de prensa escrita de circulación nacional, página web (www.toyotarp.com) y ha enviado correos directos para igualmente procurar lograr llegar a los propietarios del mercado de ocasión o adquirentes de vehículos de segunda mano.

Igualmente en coordinación con Toyota, Ricardo Pérez estará lanzando en fecha muy próxima una campaña en los medios de comunicación de masa a nivel nacional, para lo cual someterá a la aprobación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, el respectivo anuncio y comunicados.

A continuación exponemos los resultados de esta gestión:

(i) Servicio del Pedal del Acelerador.

- a) A solicitud especial de un cliente, Ricardo Pérez, S.A. importó dieciocho (18) vehículos modelo Avensis fabricados en Inglaterra.

Toyota comunicó a Ricardo Pérez, S.A. que estos dieciocho (18) vehículos estaban en la lista de los vehículos que deberían revisarse.

El cliente fue informado de que sus vehículos requerían ser inspeccionados para determinar si la corrección es necesaria. Se está coordinando la disponibilidad de los vehículos con el cliente para proceder consecuentemente.

- b) A solicitud especial de un cliente, Ricardo Pérez, S.A. importó un (1) vehículo modelo Sequoia, fabricado en los Estados Unidos.

Toyota confirmó a Ricardo Pérez, S.A. que este vehículo estaba en la lista de los vehículos que deberían revisarse.

La corrección de este vehículo ya ha sido realizada

- c) Hasta el momento, a información suministrada por el propietario, se ha confirmado el ingreso al país por vías alternas o paralelas al sistema de distribución autorizado por el fabricante de tres (3) vehículos, cuyas inspecciones ya han sido autorizadas por Toyota, y que serán realizadas por los técnicos de Ricardo Pérez, S.A.

Los modelos son: Yaris (1), Sequoia (1), Camry (1).

(ii) Servicio del Controlador del Sistema de ABS.

- Ricardo Pérez, S.A. importó doce (12) vehículos modelo Prius fabricados en Japón.
- Toyota comunicó a Ricardo Pérez, S.A. que estos doce (12) vehículos estaban en la lista de los vehículos que deberían revisarse.
- De estos doce (12) vehículos, luego de la revisión, se reprogramaron los controladores en diez (10) unidades y se confirmó que en las otras dos (2) unidades el programa correspondiente ya venía actualizado de fábrica.

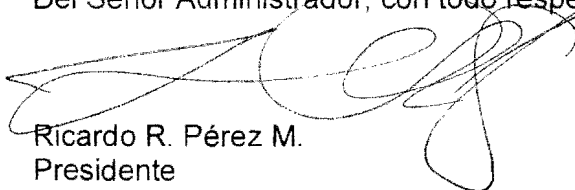
- Toyota proporcionó a Ricardo Pérez, S.A. las instrucciones para la revisión de la versión del programa del controlador del ABS en los vehículos Toyota Prius y el programa actualizado, a través de la página de enlace de servicio de Toyota. La revisión y correcciones se realizaron por un técnico de Ricardo Pérez, S.A. utilizando el "Intelligent Tester II" (equipo de diagnóstico) para vehículos Toyota.

(iii) Servicio de Revisión de las Alfombras del Conductor.

- Ricardo Pérez, S.A. ha solicitado a Toyota Motor Corporation que verifique los vehículos importados por éste desde Estados Unidos para determinar si deben revisarse.
- A la fecha no hemos recibido información de casos en que pudieren haber vehículos importados por vías alternas o paralelas al sistema de distribución autorizado por el fabricante que pudiesen estar involucrados en esta situación.

Esperamos este informe sea de su utilidad, a lo que ponemos a su disposición la información y documentación que tengamos sobre este tema y que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia pueda requerir dentro del ejercicio de sus funciones legales en defensa de los intereses de los consumidores.

Del Señor Administrador, con todo respeto y consideración.



Ricardo R. Pérez M.
Presidente

ANEXO I

CAMPAÑAS DE SERVICIO / LLAMADOS A REVISION

Las campañas de servicio que hace Toyota tienen como objetivo hacer un llamado a los propietarios de vehículos incluidos en este informe para que los mismos sean inspeccionados y/o se tomen los correctivos necesarios con el fin de prevenir problemas relacionados a la seguridad. Estos llamados a revisión no involucran el retiro de circulación de los vehículos.

Llamados a revisión

Pedal del Acelerador (Avensis, Sequoia):

Existe la posibilidad de que dado cierto desgaste normal en el pedal del acelerador y bajo ciertas condiciones ambientales se produzca una condición que llegue a atascar el pedal del acelerador por desgaste de sus componentes mecánicos.

Condiciones Ambientales:

1. En condiciones de temperaturas bajo cero, al encender la calefacción se puede producir condensación en el área del pedal.
2. En condiciones de altas temperaturas donde el vehículo permanece estacionado por largos periodos de tiempo y al encender el aire acondicionado se puede producir condensación en el área del pedal.

En caso de que estas condiciones se den los síntomas serían:

- Inicialmente se incrementa ligeramente la resistencia al pisar el pedal. Esto lo puede percibir el conductor.
- El retorno del pedal a su posición de reposo se vuelve más lento. Esto lo puede percibir el conductor o se puede notar en la lectura del tacómetro (medidor de revoluciones del motor).

Cuando el desgaste llega a ser excesivo, en el peor de los casos, puede ocurrir que el pedal se quede parcialmente aplicado.

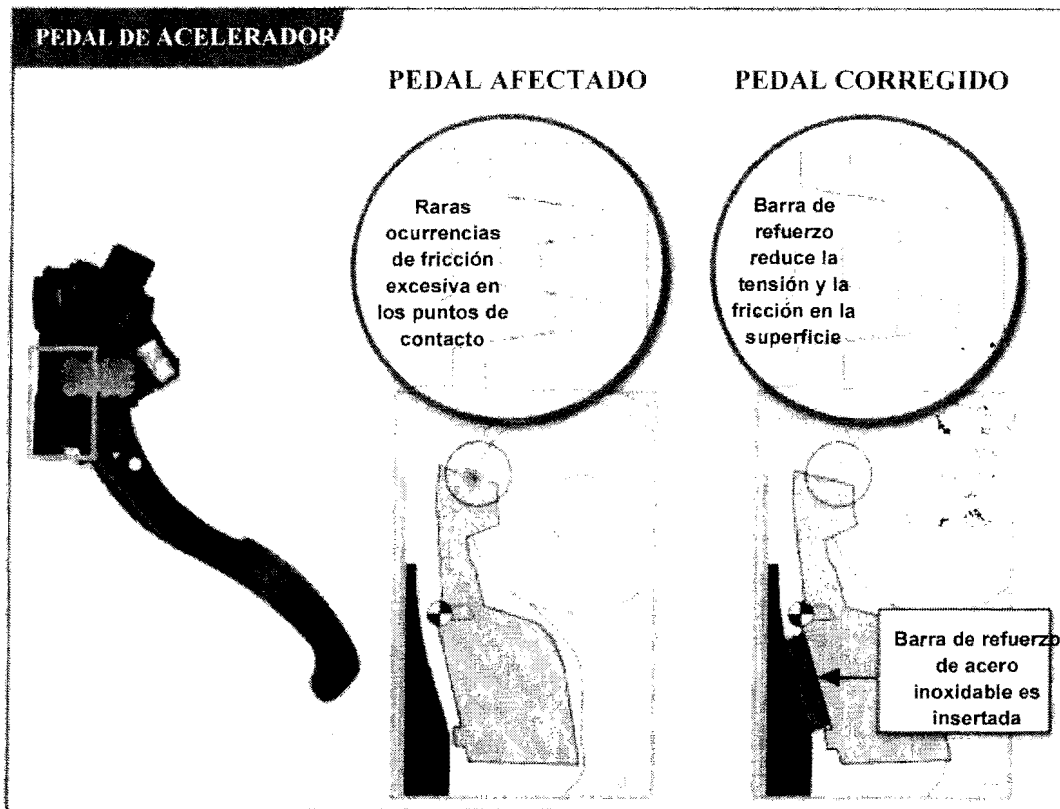
Causa

En raras ocurrencias se produce una fricción excesiva entre dos componentes internos del pedal.

Que se está haciendo:

- Se está haciendo una verificación del código del repuesto y la fecha de fabricación del pedal para determinar si el mismo está afectado. Esta verificación toma menos de 5 minutos.
- En caso de ser afectado se coloca una placa de refuerzo que limita el contacto entre los componentes internos para evitar que se genere la fricción excesiva.

- Este refuerzo es una placa de acero inoxidable con un corte de alta precisión de un tamaño no mayor de una moneda de 10 centésimos de balboa.
- El espesor de la placa se define de acuerdo al resultado de la medición realizada con un calibrador de espesor (medidor de espesor).
- La verificación y reparación toma aproximadamente 20 minutos.



Controlador del Sistema de ABS (Prius)

Toyota informa que ha recibido quejas de una sensación de frenado inconsistente durante la aplicación lenta y consistente de los frenos, sobre terreno rugoso o resbaloso cuando se activa el sistema de ABS para tratar de mantener la tracción de las ruedas. Si la misma fuerza es aplicada en el pedal de frenos bajo estas condiciones, en el peor caso, pudiera verse incrementada la distancia para el frenado del vehículo y en consecuencia aumentar la probabilidad de una colisión.

Condiciones especiales en las que ocurre:

1. Caminos cubiertos de hielo.
2. Caminos con superficies irregulares.

Qué es el ABS

El sistema de ABS previene que las ruedas se bloqueen cuando el vehículo frena. Esto permite que el vehículo mantenga el control direccional y manejabilidad aún en frenado de emergencia o al frenar en superficies resbalosas

En caso de que estas condiciones se den los síntomas serían:

- El conductor puede percibir una sensación de inconsistencia en el frenado al frenar a baja velocidad de manera continua.

Causa

- Programación inadecuada del controlador del sistema de ABS.

Qué se hizo:

- Se verificó la programación del controlador del sistema ABS. Esta verificación tomó aproximadamente 5 minutos.
- En caso de ser afectado se cambió la programación del controlador de ABS utilizando una computadora de diagnóstico (Intelligent Tester II) donde previamente se había instalado la programación actualizada.
- La verificación y reprogramación del controlador de ABS tomó aproximadamente 15 minutos.

Alfombras del conductor

Toyota ha informado que existe la posibilidad de que las alfombras del lado del conductor, que sean incompatibles con el modelo o que no estén aseguradas al piso, puedan interferir con el pedal del acelerador y esto podría causar que el mismo se atasque en una posición de aceleración, lo que pudiera resultar en que el vehículo alcance altas velocidades, haciendo difícil detenerlo, con el riesgo de producir graves accidentes, incluso fatales.

Condiciones especiales en las puede ocurrir:

1. Alfombras incompatibles con el modelo
2. Alfombras no aseguradas

Causa

Espacio reducido entre el pedal del acelerador y el piso del vehículo

Qué se está haciendo

Se ha solicitado a Toyota verifique los vehículos importados desde Estados Unidos por Ricardo Pérez, S.A. para determinar si deben revisarse.

Una vez Toyota Motor Corporation emita las instrucciones técnicas, Ricardo Pérez, S.A. procederá de acuerdo a las mismas.

AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA.

DIRECCION DE INFORMATICA

Recibido por: Juanita
Fecha: 5/3/12
Hora: 17:30