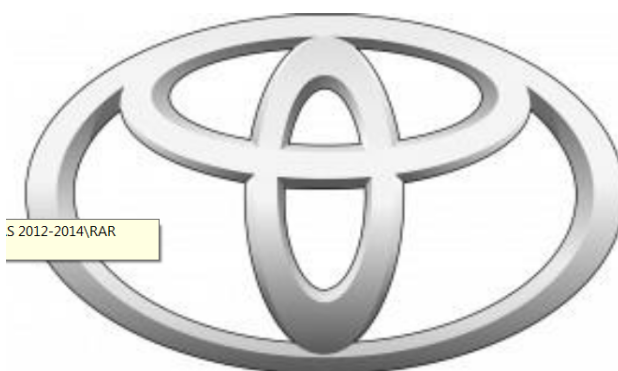


PROFECO INFORMA SOBRE LA AMPLIACIÓN DEL LLAMADO A REVISIÓN QUE HACE LA EMPRESA TOYOTA MOTOR SALES DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. RESPECTO A SUS VEHÍCULOS COMERCIALIZADOS EN MÉXICO QUE ESTÁN EQUIPADOS CON BOLSAS DE AIRE DE LA MARCA TAKATA.



S 2012-2014\RAR

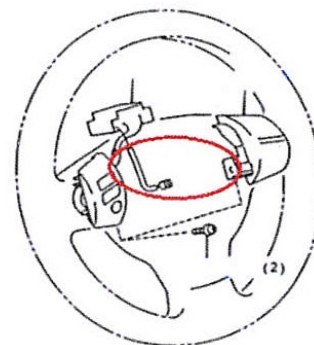
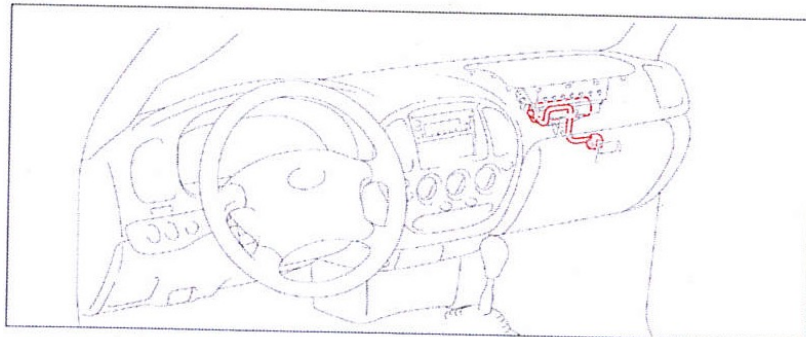
TOYOTA

13 de julio de 2015.

Derivado del oficio de requerimiento que la Procuraduría Federal del Consumidor realizó a **Toyota Motor Sales de México, S. de R.L. de C.V.**, la empresa informó que ampliará la acción preventiva de servicio relacionada con el probable despliegue anormal de la bolsa de aire de ciertos vehículos de la marca Toyota comercializados en México que están ensamblados con bolsas de aire producidas por el proveedor japonés Takata, ante lo siguiente:

- **Los vehículos involucrados cuentan con un inflador de bolsa de aire del lado del conductor y del lado del pasajero que pudo haberse ensamblado con un propulsor inadecuado o deteriorarse derivado de condiciones de humedad absoluta en regiones costeras del Golfo de México. Cualquiera de estas dos situaciones puede ocasionar la ruptura del inflador, lo que pudiera generar un despliegue anormal en la bolsa de aire en caso de un impacto, incrementando el riesgo de lesiones de los ocupantes del vehículo.**

En los siguientes diagramas, en rojo se puede apreciar el inflador de la bolsa de aire que podría generar el riesgo:



Toyota Motor Sales de México, S. de R.L. de C.V. notificó a esta Procuraduría que el total de unidades importadas para su comercialización en México sujetas a la Acción Preventiva de Servicio es de **28,221**, como se detalla en las siguientes tablas:

Vehículos equipados con infladores de bolsas de aire del lado del pasajero					
Modelo	Año Modelo	Cantidad de vehículos llamados a revisión el 10 de diciembre de 2014	Vehículos incluidos en la ampliación de la preventiva de servicio	en la acción	Total
Corrolla	2003	3,286	0		3,286
	2004	2,061	0		2,061
Matrix	2003	900	0		900
	2004	1	0		1
Yaris	2004	68	482		550
	2005	0	989		989
				Total	7,787

Vehículos equipados con infladores de bolsas de aire del lado del conductor		
Modelo	Año Modelo	Cantidad
Hilux	2006	2,447
Rav4	2004	6,073
	2005	11,914
Total		20,434

En ese sentido, **Toyota Motor Sales de México, S. de R.L. de C.V.** inició la ampliación Preventiva de Servicio en dos fases por el número limitado de partes de recambio disponibles a la fecha. En la primera fase la Acción Preventiva de Servicio será reactiva a la solicitud de clientes que respondan a la comunicación vía Internet, en la segunda fase la Acción Preventiva de Servicio será proactiva y se contactará a los clientes mediante correo directo y llamadas telefónicas.

A continuación se definen los mecanismos de las dos fases de la Acción Preventiva de Servicio:

Primera Fase Acciones

Fecha de inicio. 25 de mayo de 2015

- Los clientes pueden consultar en la página de Toyota de México si sus vehículos están sujetos a la campaña de servicio:
<http://toyota.com.mx/acciones-de-servicio/>. (Imagen 1)
- En dicha liga se encuentran ahora con un “pop up” que explica la condición del inflador de las bolsas de aire en donde los clientes enviará cartas a sus clientes, adicionalmente los distribuidores autorizados se comunicarán con los clientes para enterarlos del llamado a revisión. (Imagen 2)
- En caso de que el vehículo esté sujeto a la campaña de servicio aparece dicho mensaje y se le invita a que pase al distribuidor más cercano para su revisión y en caso de ser necesario aplicar la acción de servicio. (Imagen 3)

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3



**Segunda Fase
Acciones**

Fecha de inicio. 17 de agosto de 2015

- Se enviarán cartas informativas/invitación a los clientes propietarios de los vehículos.
 - ✓ En ellas se explicará la condición y se les invitará a acudir a la distribuidora de su preferencia para realizar la inspección y si procede la reparación.
- Los distribuidores Toyota en México lanzan paralelamente una campaña telefónica para invitar a los clientes a que se ejecute la inspección y si procede la reparación.
- Adicional a los canales de comunicación anteriores, la primera fase de la Acción Preventiva de Servicio continuará operando y los clientes podrán consultar en la página de Toyota de México si sus vehículos están sujetos a la Acción Preventiva de Servicio.

Es importante aclarar que cualquiera que sea el medio de contacto la reparación es sin costo alguno para el cliente. Además, la Acción Preventiva de Servicio, su ampliación, y las cartas invitación no tienen vigencia por lo que en cualquier tiempo el cliente puede acudir a la distribuidora de su preferencia a efectuar el servicio sin fecha límite. El tiempo de reparación tomará aproximadamente dos horas.

En caso de tener alguna duda, requerir asistencia o si se confirma la condición del vehículo, podrán contactar a Toyota de México a través de los siguientes medios:

- **A través de su página de Internet: www.toyota.com.mx;**
- **Al teléfono de Atención a Clientes 01 800 7 TOYOTA (869682); o bien,**
- **A la dirección de correo electrónico: contacto@marcatoyota.com.mx**

Profeco estará alerta al cumplimiento de esta empresa y puede atender las quejas de las y los consumidores y brindar asesoría en el teléfono del consumidor (5568 8722 en el D.F. y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).

Toyota Motor Sales de México, S. de R.L. de C.V.

Producto	Marca	Referencia
Yaris 2004	TOYOTA	
Matrix 2003-2004	TOYOTA	
Corolla 2003-2004	TOYOTA	

<p>Hilux 2006</p>	<p>TOYOTA</p>	
<p>Rav4 2004-2005</p>	<p>TOYOTA</p>	

-o0o-