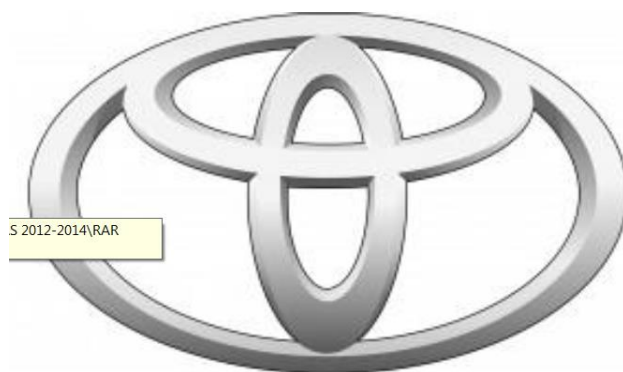


**PROFECO INFORMA SOBRE EL LLAMADO A REVISIÓN QUE HACE LA EMPRESA TOYOTA MOTOR SALES DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. RESPECTO A SUS VEHÍCULOS MODELO RAV4, AÑOS 2009 AL 2012.**



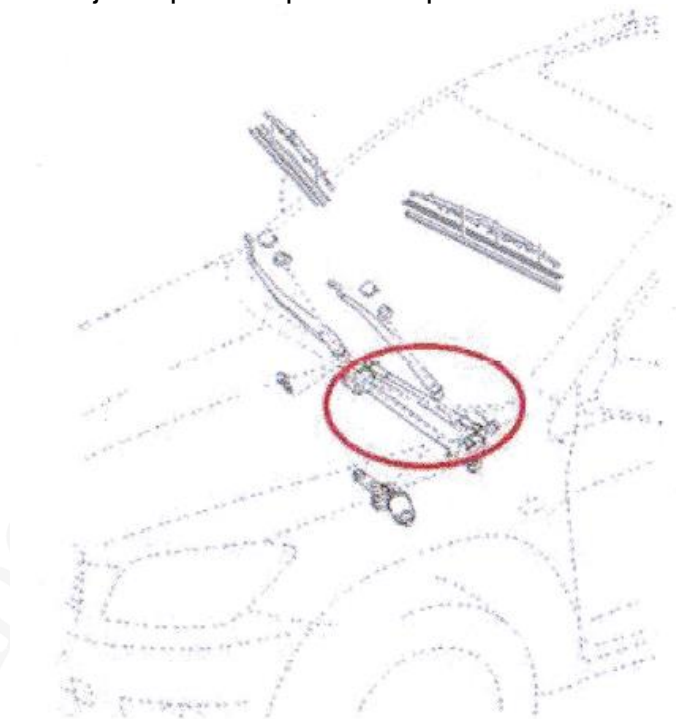
**TOYOTA**

**4 de noviembre de 2015.**

La empresa **Toyota Motor Sales de México, S. de R.L. de C.V.** en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor hace un llamado a revisión a las y los consumidores que hayan adquirido los vehículos de la marca **Toyota, modelo RAV4, años 2009 al 2012**, ante lo siguiente:

- **En los vehículos RAV4 involucrados, las gotas de agua que caen al motor del limpiaparabrisas podrían con el tiempo causar corrosión y desgaste en la unión del motor con el brazo de limpiaparabrisas. En algunos casos podría ocurrir la separación del brazo limpiaparabrisas con respecto al motor limpiaparabrisas. Si ocurre dicha separación, los brazos limpiaparabrisas podrían quedar inoperables, lo que resultaría en la disminución de visibilidad del conductor incrementando el riesgo de sufrir un accidente.**

La pieza que podría generar el riesgo de corrosión y desprendimiento es el **pivote de conexión entre el motor de los limpiaparabrisas y el limpiaparabrisas**. En el diagrama siguiente en rojo se puede apreciar la pieza:



**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 y sujetas a la Acción Preventiva de Servicio es de **22,170**, como se detalla en la siguiente tabla:

Vehículos en revisión		
Modelo	Año	Cantidad incluidos en la Acción Preventiva de Servicio
RAV4	2009	4,272
	2010	6,250
	2011	6,320
	2012	5,328
	<b>Total</b>	<b>22,170</b>

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

Los mecanismos de las dos fases de la Acción Preventiva de Servicio son los siguientes:

**Primera Fase  
Acciones**

**Fecha de inicio. 18 de septiembre de 2015**

- Los clientes pueden consultar en la página de Toyota de México si sus vehículos están sujetos a la Acción Preventiva de Servicio en la liga: <http://toyota.com.mx/acciones-de-servicio/>.
- En caso de que el vehículo esté sujeto a la Acción Preventiva de Servicio aparece dicho mensaje y se le invita a que pase al distribuidor más cercano para su inspección y en caso de ser necesario aplicar la acción de servicio.

**Segunda Fase  
Acciones**

**Fecha de inicio. No determinada**

- 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.**

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](http://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](mailto: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
2009 RAV4	TOYOTA	
2010 RAV4	TOYOTA	

<p><b>2011 RAV4</b></p>	<p><b>TOYOTA</b></p>	 <p>Imagen de un Toyota RAV4 2011, color gris oscuro, visto desde un ángulo trasero lateral.</p>
<p><b>2012 RAV4</b></p>	<p><b>TOYOTA</b></p>	 <p>Imagen de un Toyota RAV4 2012, color gris oscuro, visto desde un ángulo trasero lateral. Incluye el logo de DEVIX IMAGES en la esquina inferior derecha.</p>

-o0o-