



TOYOTA

Toyota Motor Sales, U.S.A., Inc.  
6565 Headquarters Drive  
Plano, TX 75024

**URGENT SAFETY RECALL**

This is an important Safety Recall.  
The remedy will be performed  
**FREE OF CHARGE** to you.

This notice applies to your vehicle:  
VIN ABCDEFGH987654321

**IMPORTANT SAFETY RECALL (Remedy Notice)**

**Multiple Models and Model Years  
Vehicle May Stall While Driving  
NHTSA Recall No. 20V-012**

Dear <FirstName/LastName>:

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Toyota has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in your <XXXX> model year <model>.

You received this notice because our records, which are based primarily on state registration and title data, indicate that you are the current owner.

**What is the condition?**

The subject vehicles are equipped with a low-pressure fuel pump which may stop operating. If this were to occur, warning lights and messages may be displayed on the instrument panel, and the engine may run rough. This may result in a vehicle stall, and the vehicle may be unable to be restarted. **If a vehicle stall occurs while driving, this could increase the risk of a crash.**

**What will Toyota do?**

Any authorized Toyota dealer will replace the low-pressure fuel pump with an improved one **FREE OF CHARGE**.

**What Should You Do?**

**Please contact any authorized Toyota dealer to schedule an appointment to have the remedy performed as soon as possible.**

**The remedy will require parts replacement. We recommend you contact your dealer to schedule an appointment in advance to confirm parts availability and minimize your inconvenience.**

- ✓ To find a dealer near you, visit [www.toyota.com/dealers](http://www.toyota.com/dealers)
- ✓ For more information on this and other Safety Recalls, including Frequently Asked Questions, visit [www.toyota.com/recall](http://www.toyota.com/recall). Input your full 17-digit Vehicle Identification Number (VIN) noted above to review information specific to your vehicle.
- ✓ If you require further assistance, you may contact the Toyota Customer Experience Center at 1-888-270-9371 Monday through Friday, 7:00 a.m. to 7:00 p.m., Saturday 7:00 a.m. to 4:30 p.m., Central Time.

***This is an important Safety Recall.***

The remedy should take approximately [approximate repair time]. However, depending on the dealer's work schedule, it may be necessary to make your vehicle available for a longer period of time.

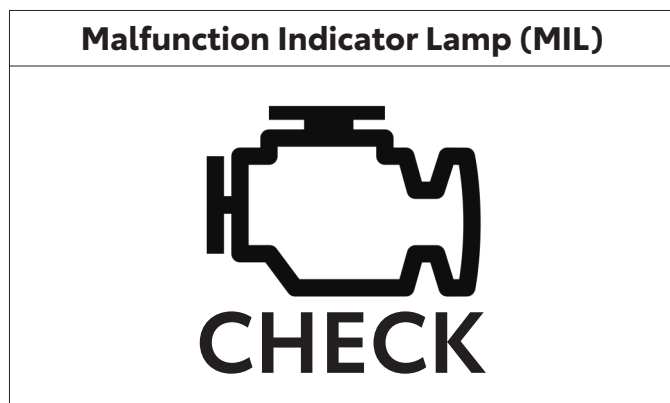
Note that the low-pressure fuel pump which will be replaced is located inside of the fuel tank. Depending on the amount of fuel in your fuel tank when you arrive, your dealer may need to drain fuel from your fuel tank to replace the low-pressure fuel pump. Arriving to the dealership with a fuel level of [suggested fuel level] or less may allow the dealer to perform the remedy faster **but is not a requirement** to have this remedy performed. Please visit your authorized Toyota dealer as soon as possible to have the remedy performed.

**Are there any symptoms/warnings of the condition?**

Drivers may experience rough engine running, warning lights or messages on the instrument panel, engine no start, and loss of motive power. If your vehicle is experiencing the condition described and you are unable to drive your vehicle to the dealership, please contact your local authorized Toyota dealer who will arrange for vehicle pick-up.

**Which warning lights and messages may be displayed if the condition is present?**

If the condition were to occur, the malfunction indicator lamp (MIL) shown below, may illuminate in the instrument panel cluster. In addition to the malfunction indicator lamp, other warning lamps and messages may also be displayed. The specific lamp(s) and message(s) that is/are displayed may vary depending upon the specific model of vehicle.



**Note:** The malfunction indicator lamp (MIL) and other lamps and messages can be displayed for other issues unrelated to this Safety Recall.

**Are Sienna vehicles that have been converted for wheelchair accessibility able to have the remedy performed?**

The remedy can be applied to Sienna vehicles that have been converted for wheelchair accessibility by a Toyota-authorized mobility conversion company. Conversion of Sienna vehicles using non-Toyota-approved parts and/or accessories may make it difficult or impossible for a dealer to install the remedy parts for this Safety Recall.

**Who are the companies that have been authorized by Toyota to convert Sienna vehicles for wheelchair accessibility?**

Below is a list of companies that offer Toyota-authorized conversions for Sienna vehicles for wheelchair accessibility.

- The Braun Corporation (BraunAbility)
- Vantage Mobility International (VMI)

**What if my vehicle is converted by a non-authorized mobility conversion company?**

Sienna vehicles that have been converted for wheelchair accessibility by a non-Toyota authorized mobility conversion company have undergone an unauthorized modification to the factory condition of the vehicle. These modifications may make it difficult or impossible to apply the remedy in their current condition. Toyota does not recommend modifying vehicles and cannot evaluate how any aftermarket, non-Toyota approved parts and/or modifications could affect a vehicle's performance.

Subject to individual review by the dealer and notwithstanding Toyota's recommendation, some dealers may be willing to perform the Safety Recall remedy with the vehicle in its current modified condition. If your dealership is willing to do so, the customer may be responsible for the cost of parts and/or labor not otherwise covered by Toyota's Safety Recall. Toyota provides the specific remedy parts, differential oil (AWD-only), and covers 2.6–2.7 hours of dealership labor expenses. The customer is responsible to pay any additional charges for parts and/or labor which are the result of the vehicle's non-Toyota-approved modifications.

Toyota is not responsible for later performance problems the vehicle may have that are the result of the non-Toyota-approved vehicle modifications.

**What if you live in California and do not have this Safety Recall Campaign performed?**

The state of California requires the completion of Safety Recalls / Service Campaigns on emission related parts prior to vehicle registration renewal. In addition, the State requires that every vehicle must pass an emission test (SMOG Check) every two years and before it is sold. Without the completion of this **FREE** Safety Recall Campaign the California Air Resources Board (CARB) will not allow your vehicle to be registered. State of California Regulations require Toyota to provide the Department of Motor Vehicles with a record of all vehicles that have not had the Safety Recall Campaign completed.

Your Toyota dealer will provide you with a Vehicle Emissions Recall Proof of Correction Form after the campaign has been completed. Please ensure you retain this form, because the DMV may require that you supply proof that the campaign has been completed during your vehicle registration renewal process.

**What if you have previously paid for repairs to your vehicle for this specific condition?**

If you have previously paid for repair(s) to your vehicle for this specific condition prior to receiving this letter, you may be eligible for reimbursement. For reimbursement consideration, please submit a copy of your repair details (for example: a repair order), proof-of-payment, and ownership information to Toyota's online, self-service portal. Log-in to your Toyota Owners account at <https://www.toyota.com/owners/>, click on the "Resources" tab, select "Safety Recalls and Service Campaigns," and click on "Submit Reimbursement Request."

Alternatively, if you prefer to mail or fax this information for reimbursement consideration, please use the address or fax number shown below:

Toyota Customer Experience Center – TSR  
Toyota Motor Sales, USA, Inc.  
c/o Toyota Motor North America, Inc.  
P O Box 259001 – SSC/CSP Reimbursements  
Plano, Texas 75025-9001

**FAX:** 310-381-7756

Please refer to the attached Reimbursement Checklist for required documentation details.

**What if you are not the owner or operator of this vehicle?**

***If you are a vehicle lessor***, Federal Law requires that any vehicle lessor receiving this recall notice must forward a copy of this notice to the lessee within ten days.

***If you know the current owner or operator***, please forward this letter to them.

***If you would like to update your vehicle ownership or contact information***, please visit <https://www.toyota.com/recall/update-info-toyota>. You will need your full 17-digit Vehicle Identification Number (VIN) to input the new information.

If you believe that the dealer or Toyota has failed or is unable to remedy the defect within a reasonable time or without charge, you may submit a complaint to the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue S.E., Washington, D.C. 20590, or call the toll free Vehicle Safety Hot Line at **1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153)**, or go to <http://www.safercar.gov>.

We have sent this notice in the interest of your continued satisfaction with our products. We sincerely regret any inconvenience this condition may have caused you.

Thank you for driving a Toyota.

Sincerely,

Toyota Motor Sales, USA



Toyota Motor Sales, U.S.A., Inc.  
6565 Headquarters Drive  
Plano, TX 75024

**RETIRO DE SEGURIDAD URGENTE**  
Este es un Retiro de Seguridad importante.  
El remedio se realizará  
**SIN CARGO** para usted.

Este aviso aplica a su vehículo:  
VIN ABCDEFGH987654321

### RETIRO DE SEGURIDAD IMPORTANTE (Aviso de Remedio)

Múltiples modelos y Años  
El vehículo puede detenerse mientras se conduce  
Retiro de seguridad de NHTSA No. 20V-012

**Estimado** (nombre/apellido del cliente):

Se le envía esta notificación de acuerdo con la Ley Nacional de la oficina de Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (National Highway Traffic Safety Administration o NHTSA por sus siglas en inglés). Toyota ha decidido que existe un defecto, que se relaciona con la seguridad de los vehículos de motor, en su <model> de año <model year>.

Usted recibió esta notificación porque nuestros registros, que se basan principalmente en los datos del estado de registro y de título, indican que usted es el propietario actual.

#### ¿Cuál es la condición?

Los vehículos en cuestión están equipados con una bomba de combustible de baja presión la cual puede dejar de funcionar. Si esto ocurriese, se pueden mostrar luces y mensajes de advertencia en el panel de instrumentos y el motor puede funcionar de forma errática. Esto puede ocasionar que el vehículo se detenga y puede ser que el vehículo no arranque de nuevo. **Si el vehículo se detiene mientras conduce, esto podría aumentar el riesgo de un choque.**

#### ¿Qué hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota autorizado reemplazará **SIN CARGO** la bomba de combustible de baja presión con una mejorada.

#### ¿Qué Debe Hacer?

**Comuníquese con cualquier concesionario Toyota autorizado para programar una cita para que realicen el remedio tan pronto como sea posible.**

**El remedio va a requerir reemplazo de piezas. Le recomendamos que se comunique con su concesionario para programar una cita con anticipación para confirmar la disponibilidad de las piezas y reducir al mínimo sus inconvenientes.**

- ✓ Para encontrar un concesionario cerca de usted, visite [www.toyota.com/dealers](http://www.toyota.com/dealers).
- ✓ Si desea más información sobre este y otros Retiros de Seguridad, incluyendo las preguntas frecuentes, visite [www.toyota.com/recall](http://www.toyota.com/recall). Ingrese el número de identificación de su vehículo de 17 dígitos (VIN) indicado arriba para revisar la información específica de su vehículo.
- ✓ Si requiere más asistencia, puede comunicarse con el Centro de Experiencias del Cliente Toyota llamando al 1-888-270-9371, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., Horario del Centro.

**Este es un Retiro de Seguridad importante.**

El remedio tomará aproximadamente [approximate repair time]. Sin embargo, dependiendo de la programación de trabajo del concesionario, tal vez sea necesario tener disponible su vehículo por un plazo más largo.

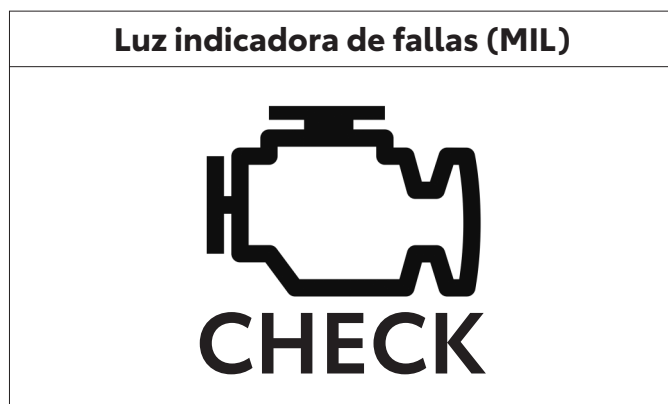
Tenga en cuenta que la bomba de combustible de baja presión el cual será reemplazada está ubicada dentro del tanque de combustible. Dependiendo de la cantidad de combustible en su tanque de combustible cuando usted llegue, el concesionario puede que necesite drenar el combustible de su tanque de combustible para reemplazar la bomba de combustible de baja presión. Llegar al concesionario con un nivel de combustible de [suggested fuel level] o menos puede permitir al concesionario realizar el remedio de forma más rápida pero **esto no es un requerimiento** para realizar el remedio. Por favor visite su concesionario Toyota autorizado lo más pronto posible para realizar el remedio.

**¿Existen algunos síntomas/advertencias de esta condición?**

Los conductores pueden experimentar un funcionamiento errático del motor, luces o mensajes de advertencia en el panel de instrumentos, que el motor no arranque y pérdida de energía motriz. Si su vehículo está experimentando las condiciones descritas y usted no puede conducir su vehículo al concesionario, por favor comuníquese con su concesionario Toyota autorizado local, el cual coordinará recoger el vehículo.

**¿Cuáles luces de advertencia y mensajes pueden mostrarse si la condición está presente?**

Si esta condición ocurriese, la luz indicadora de fallas (MIL) mostrada a continuación, puede iluminarse en el panel de conjunto de instrumentos. Además de la luz indicadora de fallas, otras luces y mensajes de advertencia también pueden mostrarse. El(los) mensaje(s) y luz(ces) que se muestre(n) puede(n) variar dependiendo del modelo específico de vehículo.



**Nota:** La luz indicadora de fallas (MIL) y otras luces y mensajes pueden mostrarse por otros problemas no relacionados con este Retiro de Seguridad.

**¿Se podrá realizar el remedio en los vehículos Sienna que se han convertido para tener acceso con silla de ruedas?**

El remedio se puede aplicar a los vehículos Sienna que han sido convertidos para la accesibilidad de sillas de ruedas por una compañía de conversión de movilidad autorizada por Toyota. La conversión de vehículos Sienna con piezas y/o accesorios no aprobados por Toyota puede hacer que sea difícil o imposible para un concesionario instalar las piezas del remedio para este Retiro de Seguridad.

**¿Quiénes son las compañías que ha sido autorizadas por Toyota para convertir los vehículos Sienna para tener acceso con silla de ruedas?**

A continuación hay una lista de las compañías que ofrecen conversiones autorizadas por Toyota para los vehículos Sienna para tener acceso con silla de ruedas.

- The Braun Corporation (BraunAbility)
- Vantage Mobility International (VMI)

**¿Qué sucede si mi vehículo ha sido convertido por una compañía de conversión de movilidad no autorizada?**

Los vehículos Sienna que han sido convertidos para tener acceso con silla de ruedas por una compañía de conversión de movilidad no autorizada por Toyota han sido sometidos a modificaciones no autorizadas a la condición de la fábrica del vehículo. Estas modificaciones pueden dificultar o ser imposible de aplicar el remedio en su estado actual. Toyota no recomienda modificar los vehículos y no puede evaluar cómo cualquier pieza de repuesto, piezas no aprobadas por Toyota y/o modificaciones podría afectar el rendimiento de un vehículo.

Sujeto a revisión individual por parte del concesionario y no obstante la recomendación de Toyota, algunos concesionarios pudieran estar dispuestos a realizar el remedio del Retiro de Seguridad con el vehículo en su condición modificada actual. Si su concesionario está dispuesto a realizarlo, el cliente puede ser el responsable del costo de los repuestos/o mano de obra lo cual no está cubierto por el Retiro de Seguridad de Toyota. Toyota proporciona los repuestos específicos del remedio, el aceite del diferencial (solamente AWD) y cubre 2.6–2.7 horas de gastos de mano de obra del concesionario. El cliente es responsable de pagar cualquier cargo adicional por repuestos y/o mano de obra los cuales son el resultado de las modificaciones del vehículo no aprobadas por Toyota.

Toyota no es responsable de los problemas de rendimiento posteriores que pueda tener el vehículo como resultado de las modificaciones del vehículo no aprobadas por Toyota.

**¿Qué pasa si vive en California y no se ha realizado este Retiro de Seguridad?**

El estado de California requiere que se completen las Campañas de Retiro de Seguridad / Campañas de Servicio sobre piezas relacionadas con emisiones antes de renovar el registro del vehículo. Además, el estado requiere que cada vehículo debe pasar una prueba de emisiones (Verificación de SMOG) cada dos años y antes de que se venda. Si no se completa esta Campaña de Retiro de Seguridad **GRATUITA**, la Junta de Recursos de Aire de California (CARB) no permitirá que se registre su vehículo. Los reglamentos del estado de California requieren que Toyota proporcione al Departamento de Vehículos de Motor un registro de todos los vehículos a los que no se les ha completado la Campaña de Retiro de Seguridad.

Su concesionario Toyota le proporcionará un formulario de comprobante de corrección del Retiro de Seguridad de Emisiones en el vehículo después de que se complete la campaña. Asegúrese de conservar este formulario, porque el DMV puede requerir que usted proporcione un comprobante de que se completó la campaña durante el proceso de renovación del registro de su vehículo.

**¿Qué pasa si anteriormente pagó reparaciones a su vehículo por esta condición específica?**

Si anteriormente pagó reparaciones a su vehículo por esta condición específica antes de recibir esta carta, usted puede ser elegible para el reembolso. Para que se considere su reembolso, envíe una copia de los detalles de su reparación (por ejemplo, una orden de reparación), comprobante de pago e información de propiedad al portal de autoservicio en línea de Toyota. Ingrese en su cuenta de propietarios de Toyota en <https://www.toyota.com/owners/>, haga clic en la pestaña "Resources" (Recursos), seleccione "Safety Recalls and Service Campaigns" (Retiros de Seguridad y Servicio) y haga clic en "Submit Reimbursement Request" (Enviar solicitud de reembolso).

Como alternativa, si prefiere enviar esta información por correo postal o por fax para que le consideren el reembolso, utilice el domicilio o número de fax que aparece a continuación:

Toyota Customer Experience Center - TSR  
Toyota Motor Sales, USA, Inc.  
c/o Toyota Motor North America, Inc.  
P O Box 259001 – SSC/CSP Reimbursements  
Plano, Texas 75025-9001  
**FAX: 310-381-7756**

Remítase a la lista de verificación de reembolsos anexa para conocer los detalles de los documentos requeridos.

**¿Qué sucede si usted no es el propietario o usuario de este vehículo?**

**Si usted arrienda el vehículo**, la ley federal requiere que todo arrendador de vehículo que reciba esta notificación del Retiro de Seguridad debe enviar una copia del aviso al arrendatario en menos de diez días.

**Si conoce al propietario u operador actual**, sea tan amable de enviarle esta carta.

**Si desea actualizar la propiedad de su vehículo o la información de contacto**, por favor visite <https://www.toyota.com/recall/update-info-toyota>. Necesitará el número de identificación del vehículo (VIN) completo de 17 dígitos para ingresar la nueva información.

Si cree que el concesionario o Toyota no ha cumplido o no ha podido arreglar el defecto en un plazo razonable o sin cargo, puede enviar una queja al Administrador, *National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue S.E., Washington, D.C. 20590*, o llamar a la línea directa sin costo de los vehículos al **1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153)**, o visite <http://www.safercar.gov>.

Hemos enviado esta notificación con el interés de que usted esté continuamente satisfecho con nuestros productos. Lamentamos sinceramente cualquier inconveniente que este problema le puede haber ocasionado.

Muchas gracias por conducir un Toyota.

Atentamente,

Toyota Motor Sales, USA