



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)**

**Certain 2020 Model Year Highlander Vehicles  
Potential Vehicle Stall While Driving  
NHTSA Recall No. 20V-162**

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 certain 2020 model year Highlander vehicles.

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 feature that stops and restarts the engine. Under certain driving patterns and vehicle conditions, this feature may not operate correctly resulting in a vehicle stall. If a vehicle stall occurs, an audible chime will sound and multiple warning indicators will illuminate. **If a vehicle stall occurs while driving at higher speeds, this could increase the risk of a crash.**

**What Should You Do?**

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

**Your local Toyota dealer will be more than happy to answer any of your questions.**

- ✓ 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.

### **What is the purpose of the feature that stops and restarts the engine?**

The Stop and Start system stops and starts the engine according to brake pedal or shift lever operation when the vehicle is stopped, such as at a stoplight, intersection, etc., in order to help improve fuel economy and reduce noise pollution caused by engine idling.

### **What will Toyota do?**

Any authorized Toyota dealer will update the engine control unit (ECU) software **FREE OF CHARGE** to you.

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

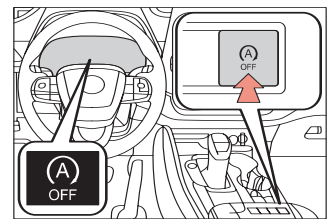
The remedy will take approximately one hour. However, depending on the dealer's work schedule, it may be necessary to make your vehicle available for a longer period of time.

Until the remedy can be performed, you can manually disable the feature by using the Stop & Start cancel switch, located in the center console, each time the ignition is turned ON. An indicator light will illuminate in the combination meter to indicate that the feature is inactive. Refer to the owner's manual and the image to the right for more details.

If you experience a vehicle stall condition that is related to this condition, the vehicle can be restarted. With the vehicle stopped and the transmission in the "Park" position, the engine can be restarted if the driver:

- 1) Presses the engine (ignition) switch once or twice until the meter display extinguishes (and "ACCESSORY" or "IGNITION ON" is not shown on the multi-information display);
- 2) Waits approximately 15 seconds; and
- 3) Depresses the brake pedal, then press the engine (ignition) switch to start the engine.

If you have experienced the condition and are uncomfortable driving your vehicle to the dealership, please contact your authorized Toyota dealer who can arrange for vehicle pickup.



### **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 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

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)**

**Ciertos vehículos Highlander de año 2020**  
**El vehículo puede potencialmente detenerse mientras se conduce**  
**Retiro de Seguridad de NHTSA No. 20V-162**

**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 ciertos vehículos modelo Highlander de año 2020.

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 cuestionables están equipados con una función que detiene y arranca de nuevo el motor. Bajo ciertos patrones de conducción y condiciones del vehículo, esta función pudiera no funcionar correctamente ocasionando que el vehículo se detenga. Si se detiene el vehículo, un sonido de campana audible sonará y múltiples indicadores de advertencia se iluminarán. **Si el vehículo se detiene a altas velocidades mientras conduce, esto podría aumentar el riesgo de una colisión.**

**¿Qué Debe Hacer?**

**Comuníquese con cualquier concesionario Toyota autorizado para programar una cita para que realicen el remedio tan pronto como sea posible. Su concesionario Toyota local responderá con gusto todas sus preguntas.**

- ✓ 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.

### **¿Cuál es el propósito de la función que detiene y arranca de nuevo el motor?**

El sistema de detención y arranque detiene y arranca el motor de acuerdo con el pedal de freno o el funcionamiento de la palanca de cambios cuando se detiene el vehículo, tal como en un semáforo, una intersección, etc., para ayudar con el rendimiento de combustible y reducir la contaminación ambiental ocasionada por el motor en marcha mínima.

### **¿Qué hará Toyota?**

Cualquier concesionario Toyota autorizado actualizará el programa de la unidad de control del motor (ECU) **SIN COSTO** para usted.

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

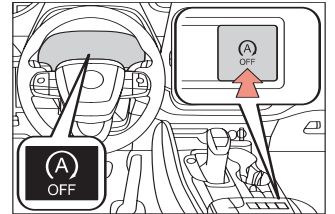
El remedio tomará aproximadamente una hora. Sin embargo, dependiendo de la programación de trabajo del concesionario, tal vez sea necesario tener disponible su vehículo por un plazo más largo.

Hasta que el remedio pueda ser realizado, usted puede deshabilitar la función manualmente usando el interruptor de cancelar la función "Stop & Start" (Detener y Volver arrancar), ubicada en la consola central, cada vez que el sistema de encendido se gira a ON. Una luz indicadora se iluminará en el medidor de combinación para indicar que la función está inactiva. Consulte el manual del propietario y la imagen a la derecha para más detalles.

Si experimenta una condición de parada del vehículo relacionada con esta condición, el vehículo puede volver a arrancarse. Con el vehículo detenido y la transmisión en la posición "Park", el motor puede volver a arrancarse si el conductor:

- 1) Presiona el interruptor (encendido) del motor una vez o dos veces hasta que la pantalla del medidor se desvanezca (y "ACCESSORY" o "IGNITION ON" no se muestre en la pantalla de información múltiple);
- 2) Espera aproximadamente 15 segundos; y
- 3) Presiona el pedal del freno, luego presione el interruptor (encendido) del motor para arrancar el motor.

Si el vehículo tiene esta condición y usted no se siente cómodo conduciendo el vehículo al concesionario, por favor comuníquese con su concesionario Toyota autorizado local, el cual coordinará recoger el vehículo.



### **¿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 Servicio / Campañas de Retiro de Seguridad 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 usted no es el propietario o el operador 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 quisiera actualizar la información de propiedad o de contacto de su vehículo**, 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