

CL-10523407-8476

June 23, 2013

Mr. Paul Principe
Director de Grupo de Piezas y Servicios
Toyota de Puerto Rico (TDPR)

JUL - 3 2013

Re: Claim Date: 4 de marzo 2013
Vehículo: Matriz/ 2004/ MA05
VIN: 2T1KR32EX4C [REDACTED]

Dear Mr. Principe

This is in reference to your letter dated April 11, 2013 in relation to your conclusion and answer about the technical inspection of my 2004 Toyota Matrix. As you were informed in previous communication, this vehicle caught fire while driven in Puerto Rico road on March 2013 near exit 24 of PR 22 highway.

According to your letter as of April 11, 2013 it was impossible to determine the actual cause of the fire due to the condition of the burned vehicle. Mr. Principe; it is too sad for me to read your response to this claim. There have to be experts to determine in any circumstance the cause of any case. According to your letter and quote: "Sorry for this unfortunated accident but we can't provide any additional assistance". (Copy of your letter enclosed). I do ask, to whom should I apply in a such desperate situation, if I expect that it is your personnel that are expect in similar situation and they could not give an exact and responsible answer of what could happened?

But pay attention: on June of 2013 I did receive a recall notification from Toyota notifying "Urgent Preventive Security Repair" where include model 2004 Toyota matrix. There is a clear explanation of what could happened to my matrix. As you can notice in the enclosed photos you could see how a kept my vehicle with all the necessary preventive maintenance required, never altered, it original equipment in order and well care taken until the month of march when coming from work, smoke were noticed coming out from the dash board and a great fire followed. The photo shows the critical condition this vehicle ended.

The first thing you can think in situation like this is an economical compensation, but it is not the matter; live have no price. Although, we have to make economical adjustment in order to get a new vehicle, my claim goes farther than any monetary compensation it is aimed to the life security of those that are in the highway using these vehicles. I recommend that a campaign more aggressive and a clear awareness of the serious risks that we are exposed. Thanks God that no life where involved in at this particular accident and there were not any baby on board. Because the vehicle was exited quickly it was no personal injuries. I request God that never be the need of crying and sorry any life in situation like the one we experienced.

Very truly yours,

[REDACTED]

Cc: Sr. Carlos Benítez - Director, Field Operations and Support Division (EN-397F)
[REDACTED] de Asuntos del Consumidor) Puerto Rico
[REDACTED] - New Jersey)

[REDACTED]

Hatillo, Puerto Rico

(Spanish translation on back side
Traducción en español en el reverso)

NAM
7513
SMD

23 de Junio del 2013

Sr. Paul Príncipe
Director de Grupo de Piezas y Servicios
Toyota de Puerto Rico (TDPR)

Re: Fecha de Reclamación: 4 de marzo 2013
Vehículo: Matrix/ 2004/ MA05
VIN: 2T1KR32EX4C [REDACTED]

Estimado Sr. Príncipe:

Le escribo en respuesta a su carta fechada 11 de abril 2013 con relación a su conclusión y contestación de la solicitud de la inspección técnica del vehículo Toyota Matrix 2004 (MA05) que fue incendiado mientras corría por las calles de Puerto Rico (marzo 2013-querella # 2013-7-26-1372, salida 24 PR2). Según usted menciona en su carta que debido a la condición de cómo quedó el vehículo los hace imposible determinar la causa u origen del fuego del vehículo. Es muy lamentable y triste leer la respuesta y cito según su carta "Sentimos mucho este incidente desafortunado y no poder proveerle asistencia adicional" (carta adjunta). Me pregunto yo, ¿a quien recurrir en una situación tan desesperante y lamentable si su personal que son los expertos en la materia de automotriz no pueden ofrecer una respuesta certera y responsable de lo que pudo haber ocurrido? Sin embargo para el mes de Junio del 2013 se recibe una notificación de la Toyota y cito: URGENTE REPARACIÓN PREVENTIVA DE SEGURIDAD para los vehículos Corolla Matrix años 2003-2004. Claramente la explicación sobre dicha condición indica que estos vehículos pudieron haber sido fabricados con circuitos integrados susceptible de sufrir cortocircuitos internos poniendo en riesgo la vida del consumidor. Como observará en las fotos adjuntas, nuestro vehículo Toyota Matrix 2004 estaba en perfecta condiciones, nunca fue alterado, sus mantenimientos al día, sus equipos originales, bien cuidado, hasta Marzo 2013 a la 12:45 de madrugada, regresando del trabajo el vehículo comenzó a salir humo por el "dash board" quedando en la condición que pueden observar.

Cuándo nos encontramos con éste tipo de situación lo primero que pensamos es en una compensación económica; pero la vida no tiene precio. Aunque obviamente tuvimos que hacer ajustes económicos para conseguir otro vehículo. Mi reclamación va mas allá del dinero, esta va dirigida a las vidas que transitan utilizando estos vehículos. Les recomiendo a llevar una campaña más agresiva y crear una conciencia clara de los serios riesgos que estamos expuestos.

Gracias a Dios que en éste incidente no hubo vidas humanas envuelta ya que se pudo salir del vehículo a toda prisa y ni tampoco había niños en el mismo. Ruego a Dios que nunca haya la necesidad de llorar y lamentar vidas en una situación similar como las que nosotros experimentamos.

Atentamente,

[REDACTED]

(English translation on back side
Traducción en inglés en el reverso)

Cc Sr. Carlos Benítez - Director, Field Operations and Support Division (EN-397F)
DACO (Departamento de Asuntos del Consumidor
Administración Nacional de Seguridad Vial en Autovistas- New Jersey)



fotos después(after photos)



fotos después(after photos)



Fotos antes (before photos)

TOYOTA DE PUERTO RICO CO

1064 Muñoz Rivera Ave.

Rio Piedras, PR 00927

PO Box 195467

San Juan, PR 00919-5467

Tel. 787-641-3800

11 de abril de 2013

[REDACTED]
Hatillo PR, [REDACTED]

Re: Fecha de Reclamación: 4 de marzo de 2013

Vehículo: MATRIX / 2004 / MA05

VIN: 2T1KR32EX4C [REDACTED]

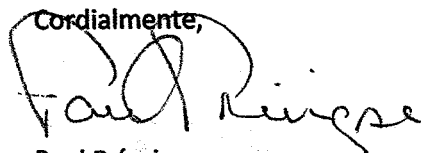
Estimado [REDACTED]:

Le escribimos en respuesta a su comunicación con nuestro Centro de Experiencia al Cliente. Como usted solicitó, Toyota de Puerto Rico Corp. ("TDPR") ha completado una inspección técnica de su vehículo.

La condición del vehículo hace imposible determinar la causa u origen del fuego en el vehículo. Sentimos mucho este incidente desafortunado y no poder proveerle asistencia adicional.

Gracias por su atención y comprensión.

Cordialmente,



Paul Príncipe

Director de Grupo de Piezas y Servicios



ARECIBO PR

URGENT SAFETY RECALL

This is an important Safety Recall.
The remedy will be performed at
NO CHARGE to you.

**2003 through 2004 Model Year Corolla and Corolla Matrix vehicles
Supplemental Restraint System (SRS) Electronic Control Module (ECM)
SAFETY RECALL NOTICE**

VIN: 2T1KR32EX4C

Dear Toyota Owner:

This notice is being sent to you in accordance with the requirements of the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Toyota has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in 2003 through 2004 model year Corolla and Corolla Matrix vehicles.

What is the Condition?

The Electronic Control Module (ECM) for the Supplemental Restraint System (SRS) in these vehicles could have been manufactured with integrated circuits (ICs) that are susceptible to internal short circuiting when exposed to certain electrical noise from various vehicle electrical components. If internal short circuiting occurs, the front airbag(s) and/or seat belt pretensioners could inadvertently deploy. An airbag that deploys inadvertently can, under some circumstances, increase the risk of injury and the possibility of a crash.

What will Toyota do?

Any authorized Toyota dealer will install a sub-wire harness (filter) to minimize electrical noise from the other vehicle electrical components at **NO CHARGE** to you.

What should you do?

This is an important Safety Recall

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

The repair 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.

You do not need an owner letter to have this recall completed; however, to assist the dealer in confirming vehicle eligibility, we request that you present this notice at the time of your service appointment.

What if you have other questions?

Your local Toyota dealer will be more than happy to answer any of your questions. Please contact any Toyota dealer or call the Customer Experience Center for your area. Refer to the enclosed **Toyota Customer Experience Center Contact Information** sheet for additional information.

If you believe that the dealer or Toyota has failed or is unable to remedy the defect within a reasonable time, 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 www.safercar.gov.

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

If you have previously paid for repair to your vehicle for this specific condition prior to receiving this letter, please mail a copy of your repair order, proof-of-payment, and proof-of-ownership for reimbursement consideration. Refer to the enclosed **Toyota Customer Experience Center Contact Information** sheet for the mailing address in your area.

Include your name, address, and telephone number(s) in your request. Please allow us 6-8 weeks to process your request.

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.

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

Thank you for driving a Toyota.

Sincerely,

TOYOTA MOTOR SALES, U.S.A., INC.

**URGENTE REPARACIÓN PREVENTIVA DE SEGURIDAD**

Ésta es una importante reparación preventiva de seguridad.

La reparación se efectuará **SIN COSTO** para usted.

Modelos Corolla y Corolla Matrix Años 2003 al 2004
Módulo de Control Electrónico (ECM) de Sistemas Complementarios de Sujeción (SRS)
AVISO DE REPARACIÓN PREVENTIVA DE SEGURIDAD

VIN: 2T1KR32EX4C [REDACTED]

Estimado propietario de un Toyota:

Le estamos enviando este aviso de acuerdo con los requisitos establecidos en el Acta de Tráfico Nacional y de Seguridad de Vehículos Motorizados. Toyota ha decidido que existe un defecto, el cual se relaciona con la seguridad del vehículo motorizado, en modelos Corolla y Corolla Matrix años 2003 a 2004.

¿Cuál es la condición?

El Módulo de Control Electrónico (ECM, por sus siglas en inglés) de Sistemas Complementarios de Sujeción (SRS, por sus siglas en inglés) de estos vehículos pudo haber sido fabricado con circuitos integrados (ICs, por sus siglas en inglés) susceptibles de sufrir cortocircuitos internos al ser expuestos a ciertos ruidos eléctricos de varios componentes eléctricos del vehículo. Si dichos cortocircuitos ocurrieran, los bolsas de aire delantera(s) y/o los pretensores de los cinturones de seguridad pueden activarse involuntariamente, lo cual puede, en ciertas circunstancias, aumentar el riesgo de sufrir una lesión y la posibilidad de ocasionar un choque.

¿Qué hará Toyota?

Cualquier concesionario Toyota autorizado instalará un arnés de cable (filtro) para minimizar el ruido eléctrico de otros componentes eléctricos del vehículo **SIN COSTO** para usted.

¿Qué debería hacer?

Esta es una importante Reparación Preventiva de Seguridad

Por favor comuníquese con cualquier concesionario Toyota autorizado para hacer una cita, a fin de que le implemente el remedio por ésta reparación preventiva de seguridad tan pronto como sea posible.

La reparación llevará aproximadamente **una hora**. Sin embargo, según los trabajos programados por el concesionario, tal vez sea necesario dejar el vehículo por más tiempo.

No necesita una carta para el propietario para que se implemente esta reparación preventiva de seguridad; sin embargo, para colaborar con el concesionario con la confirmación de la admisibilidad del vehículo, le solicitamos que presente este aviso al concesionario en el momento de traer el vehículo para realizar el servicio.

¿Qué si tiene otras preguntas?

Su concesionario Toyota local responderá con gusto a todas sus preguntas. Póngase en contacto con cualquier concesionario Toyota o llame al Centro de Experiencia del Cliente de su área. Remítase a la **hoja informativa con los contactos del Centro de Experiencia del Cliente de Toyota** adjunta para obtener información adicional.

Si cree que el concesionario o Toyota no ha logrado o no puede solucionar el defecto dentro de un plazo razonable, usted puede presentar una queja al Administrador, a la *National Highway Traffic Safety Administration* [Administración Nacional de Seguridad Vial en Autopistas], 1200 New Jersey Avenue S.E., Washington, DC 20590, o llame sin cargo a la línea directa de Seguridad Automotor al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153), o visite: www.safercar.gov.

¿Qué sucede si ya hubiera pagado previamente las reparaciones de su vehículo por esta condición específica?

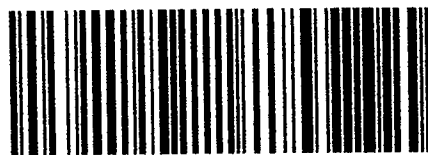
Si ya hubiera pagado previamente por esta condición específica antes de recibir esta carta, envíe por correo una copia de su orden de reparación, comprobante de pago y título de propiedad para que se considere el reembolso. Remítase a la **hoja informativa con los contactos del Centro de Experiencia del Cliente de Toyota** adjunta para obtener el domicilio postal de su área.

Incluya su nombre, dirección y número(s) de teléfono en su pedido. Tenga en cuenta que puede llevarnos de 6 a 8 semanas para procesar su pedido.

Si usted fuera arrendador de vehículo, considere que la Ley Federal exige que toda persona que alquilara estos vehículos a terceros y reciba este aviso de reparación preventiva, debe enviar una copia del mismo al arrendatario del vehículo dentro diez días.

Hemos enviado este aviso porque estamos interesados en su constante satisfacción con nuestros productos y lamentamos sinceramente todo inconveniente que esta situación le haya causado.

CERTIFIED MAIL™



7012 2920 0002 3311 9848

Hatillo, P.R.

W41-323

Attn.

BERNADETTE

Milling

National Highway Traffic Safety Adm
1200 New Jersey Avenue S.E.
Washington, D.C. 20590

