



**TOYOTA**

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

## IMPORTANT SAFETY RECALL

**Multiple Models and Model Years  
Passenger Airbag May Not Deploy  
NHTSA Recall No. 23V-865  
Toyota Recall No. 23TA15 (Interim 23TB15)**

We are currently preparing the remedy. We will notify you again when the remedy is available.

**Dear** (customer's First/Last name)

This notice applies to your vehicle:  
[VIN]

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 Toyota 2020–2021 Avalon, Avalon Hybrid, Corolla, Highlander, Highlander Hybrid, RAV4, RAV4 Hybrid, 2021 Sienna Hybrid, and 2020–2022 Camry, Camry Hybrid 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 have Occupant Classification System (OCS) sensors in the front passenger seat that could have been improperly manufactured, causing a short circuit. This would not allow the airbag system to properly classify the occupant's weight, and **the airbag may not deploy as intended, increasing the risk of injury.**

### **What Should You Do?**

**We appreciate your patience while we prepare the remedy. We will notify you again when the remedy is available.**

**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 Brand Engagement Center at 1-888-270-9371 Monday through Friday, 8:00 a.m. to 8:00 p.m., Saturday 9:00 a.m. to 7:00 p.m., Eastern Time.

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

Toyota is currently preparing the remedy for this issue. When the remedy is available, Toyota dealers will inspect the OCS sensors and, if necessary, replace them **FREE OF CHARGE**.

At this time, Toyota estimates the remedy can be available in the third quarter of 2024, but this is subject to change based on parts availability.

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

Toyota is currently preparing the remedy and will notify you again when the remedy is available.

- If your vehicle's supplemental restraint system (SRS) warning light is illuminated, your vehicle may be experiencing symptoms related to this safety recall. Please bring your vehicle to any authorized Toyota dealer for further diagnosis and refrain from allowing passengers in the front passenger seat until diagnosis is complete. Please note that the SRS warning light may illuminate reasons other than the condition described above.



(Example – SRS Warning Light)

### **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 Brand Engagement 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/owners>.

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

### Múltiples modelos y Años

Es posible que la bolsa de aire del pasajero no se despliegue

Retiro de Seguridad NHTSA No. 23V-865

Retiro de Seguridad Toyota No. 23TA15 (Notificación Temporal 23TB15)

Actualmente estamos preparando el remedio. Nosotros le notificaremos de nuevo cuando el remedio esté disponible.

**Estimado** (customer's First/Last name):

Esta notificación aplica a su vehículo:

[VIN]

Se le envía esta notificación de acuerdo con [la Acta Nacional de Tráfico y Seguridad de Vehículos Motorizados](#).

Toyota ha decidido que existe un defecto, que se relaciona con la seguridad de los vehículos de motor en ciertos vehículos Toyota Avalon, Avalon Hybrid, Corolla, Highlander Hybrid, RAV4, RAV4 Hybrid 2020–2021, Sienna Hybrid 2021 y Camry, Camry Hybrid 2020–2022.

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 tienen sensores del Sistema de clasificación de ocupantes (OCS, por sus siglas en Inglés) en el asiento del pasajero delantero que podrían haber sido fabricados incorrectamente, provocando un cortocircuito. Esto no permitiría que el sistema de bolsas de aire clasifique adecuadamente el peso del ocupante y es posible que **la bolsa de aire no se despliegue según lo previsto, aumentando el riesgo de lesiones.**

### ¿Qué Debe Hacer?

**Nosotros apreciamos su paciencia mientras preparamos el remedio. Nosotros le notificaremos de nuevo cuando el remedio esté disponible.**

**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 Compromiso con la Marca Toyota llamando al 1-888-270-9371, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 7:00 p.m., Horario del Este.

### **¿Qué hará Toyota?**

Toyota está en este momento preparando el remedio para este problema. Cuando el remedio esté disponible, los concesionarios Toyota inspeccionarán los sensores OCS y, si es necesario, los reemplazarán, **SIN CARGO**.

En este momento, Toyota estima que el remedio puede estar disponible en el tercer trimestre de 2024, pero esto está sujeto a cambios según la disponibilidad de repuestos.

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

Toyota actualmente está preparando el remedio y le notificaremos nuevamente cuando el remedio esté disponible.

- Si la luz de advertencia del sistema de protección suplementaria (SRS, por sus siglas en Inglés) de su vehículo está encendida, es posible que su vehículo esté experimentando síntomas relacionados con este retiro de seguridad. Lleve su vehículo a cualquier concesionario Toyota autorizado para realizar un diagnóstico adicional y evite que se sienten pasajeros en el asiento del pasajero delantero hasta que se complete el diagnóstico. Tenga en cuenta que la luz de advertencia del SRS puede iluminarse por motivos distintos a la condición descrita anteriormente.



(Ejemplo – Luz de advertencia del SRS)

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

Si anteriormente usted pagó una(s) reparación(es) 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 de "Resources" (Recursos), seleccione "Safety Recall and Service Campaigns" (Retiros de Seguridad y Campañas de 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 Brand Engagement 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 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 propiedad de su vehículo o la información de contacto**, por favor visite <https://www.toyota.com/owners>.

Si cree que el concesionario o Toyota no ha cumplido o no ha podido remediar 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 pudo haber ocasionado.

Muchas gracias por conducir un Toyota.

Atentamente,

Toyota Motor Sales, USA