



18 de abril de 2021.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON LA EMPRESA RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V., INFORMAN SOBRE EL LLAMADO A REVISIÓN PARA CIERTOS VEHÍCULOS DE LA MARCA RENAULT: STEPWAY MODELOS 2020 Y 2021, DUSTER MODELO 2020 Y OROCH MODELO 2020.



La empresa **RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V.**, notifica voluntariamente a esta Procuraduría Federal del Consumidor que ha identificado una posible disfunción del cilindro de ignición en los vehículos de la marca Renault Stepway modelos 2020 y 2021, Duster modelo 2020 y Oroch modelo 2020, bajo las siguientes especificaciones:

Modelo	Años modelos	Vehículos posiblemente afectados	Imagen de referencia	País de origen
STEPWAY	2020-2021	313		Colombia
DUSTER	2020	385		
OROCH	2020	891		Brasil
TOTAL		1,589		

www.alertas.gob.mx amgarciap@profeco.gob.mx

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, Tel. (55) 56 25 67 00 | www.profeco.gob.mx

Las 1,589 unidades ya fueron comercializadas a clientes finales en territorio nacional, eso es, ninguna se encuentra en tránsito, en bodegas o patios de **RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V.** o de sus Franquiciatarios autorizados.

- **Algunas de estas unidades podrían presentar un mal funcionamiento en el cilindro de ignición, lo que pudiera ocasionar que el motor se apague repentinamente o no se apague.**

RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V., ha implementado las siguientes acciones:

- Se verificará la presencia del pasador del cilindro de la cerradura de encendido, aplicando en la mayoría de los casos, adhesivo en el mismo.
- En el menor de los casos, se deberá solicitar la pieza al país de origen (Brasil) para su configuración personalizada conforme al Número de Identificación Vehicular (VIN) de cada unidad, la cual llegará a México en un lapso aproximado de 30 días. Mientras tanto, los consumidores podrán seguir utilizando sus vehículos hasta que Renault® agende una cita con los clientes para su reemplazo **sin ningún costo**.

RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V. implementará una campaña de servicio o llamado a revisión, la cual dará inicio a partir del **30 de marzo de 2021**, su duración será **indefinida** y estará vigente hasta que se cumpla con el 100% de las reparaciones relacionadas con las **1,589 unidades** que se comercializaron en el territorio mexicano.

RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V. realizará las siguientes acciones de comunicación con sus clientes:

- Los medios de comunicación que se utilizará para contactar a los clientes, consisten en llamar a los números de teléfono celular o teléfono fijo, enviar correos electrónicos y cartas dirigidas a sus domicilios, dependiendo del tipo de datos de contacto que hayan sido otorgados por los clientes y con los que cuenta **RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V.**
- El mecanismo consistirá en contactar a los clientes que hubieran adquirido alguno de los vehículos que potencialmente pudieran presentar la condición identificada. Al ser contactados por el Centro Relación Clientes Renault México, se les indicará a los consumidores que pueden acudir de forma inmediata a la Red de Agencias Autorizadas Renault para que se realice una revisión a su vehículo e identificar la necesidad del cambio del componente involucrado en este llamado a revisión.

Los vehículos que ingresen a cualquier tipo de servicio dentro de la Red de Agencias Autorizadas Renault, serán pasados a una revisión para identificar la necesidad de aplicar la contramedida determinada en este llamado a revisión y **no generará costo alguno a los consumidores.**

Se recomienda a los consumidores propietarios comunicarse de inmediato con **RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V.** a través de los siguientes datos de contacto con la finalidad de programar la revisión preventiva de los vehículos afectados:

- ✓ Vía telefónica al Centro de Atención a Clientes de **RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V.** al teléfono: 800-5051516
- ✓ Vía correo electrónico a la dirección: relaciones.clientes@renault.com

Finalmente, se invita a los consumidores que hayan realizado cambio de propietario, que informen a través de los medios señalados, los datos de contacto de los propietarios actuales.

PROFECO seguirá ALERTA al cumplimiento de esta empresa y pone a su disposición el Teléfono del Consumidor (55) 5568 8722 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y 800 468 8722 en el resto del país para atender quejas y brindar asesoría.

-o0o-