

14 de abril de 2021.

**LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON LA EMPRESA VOLKSWAGEN DE MÉXICO, S.A. DE C.V., INFORMAN SOBRE EL LLAMADO A REVISIÓN PARA ALGUNOS VEHÍCULOS DE LA MARCA VOLKSWAGEN; CRAFTER AÑOS MODELO 2018 Y 2019.**



La empresa **VOLKSWAGEN DE MEXICO S.A. DE C.V.**, en coordinación con la **Procuraduría Federal del Consumidor**, hace un llamado a revisión a los consumidores que hayan adquirido los vehículos de la marca **Volkswagen Crafter años modelo 2018 y 2019**, en virtud de que:

- **Ante la eventual posibilidad que los cristales de las ventanillas laterales, no se hayan almacenado correctamente antes de instalarse en el vehículo, es por ello que podrían desgastarse, provocando filtración de agua en el habitáculo y/o eventualmente, desprenderse de la ventanilla poniendo en peligro a los vehículos que circulan cerca de éste.**

Por tal motivo, la empresa **VOLKSWAGEN DE MEXICO S.A. DE C.V.**, indicó que se deberán revisar los vehículos afectados para verificar que los cristales de las ventanillas no se hayan desgastado, y en su caso se deberán sustituir.

El llamado a revisión inició a partir del 11 de marzo de 2021.

**VOLKSWAGEN DE MEXICO S.A. DE C.V.**, notificó a esta Procuraduría que son **337 unidades** posiblemente afectadas.

VEHÍCULO	AÑO MODELO	UNIDADES IMPORTADAS PARA SU COMERCIALIZACIÓN EN MÉXICO	UNIDADES POSIBLEMENTE AFECTADAS, COMERCIALIZADAS EN MÉXICO	UNIDADES POSIBLEMENTE AFECTADAS EN BODEGAS	IMAGEN DE REFERENCIA
CRAFTER	2018	171	170	1	
CRAFTER	2019	166	163	3	
<b>TOTAL</b>		<b>337</b>	<b>333</b>	<b>4</b>	

**VOLKSWAGEN DE MEXICO S.A. DE C.V.**, ha implementado las siguientes acciones:

- La Red de Distribuidores Autorizados Volkswagen, en caso de recibir algún vehículo Crafter años modelo 2018 y 2019, puede hacer del conocimiento del consumidor la necesidad de revisar y en su caso reparar su vehículo. Así se hace del conocimiento de dichos Distribuidores la información necesaria para la ejecución del llamado, entre la que se comprenden acciones tales como la comunicación que **VOLKSWAGEN DE MEXICO S.A. DE C.V.**, dirige a los adquirientes de los vehículos en comento.
- Asimismo los propietarios podrán tener contacto con los Distribuidores Autorizados Volkswagen con el fin de obtener la información sobre el llamado referido y el mecanismo para que participen en él y puedan aclarar las dudas correspondientes.
- El servicio a realizarse no representará costo alguno para los usuarios/consumidores.

Se estima un plazo de 12 meses, debiéndose tomar en consideración los diversos factores relacionados con la ejecución de la revisión, entre los cuales de forma enunciativa mas no limitativa se encuentran el que el cliente acuda al llamado que se le realizará, que el vehículo exista aún en el mercado (no siniestrado), que propietarios posteriores al primer dueño hayan aportado información de localización a la Red de Distribuidores.

En adición a la comunicación referida, **VOLKSWAGEN DE MEXICO S.A. DE C.V.**, pone a disposición de los adquirientes/poseedores de los vehículos los siguientes medios para contacto:

- ✓ Teléfono: 800 SERVI VW (7378489)
- ✓ E-mail: [contacto@vw.com.mx](mailto:contacto@vw.com.mx)

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-