

26 de octubre del 2020

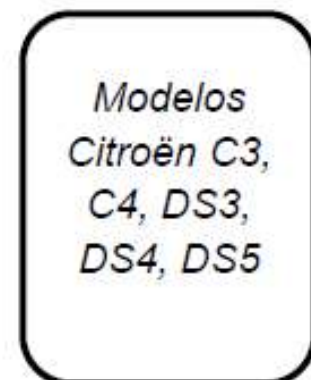
MEIC informa a los consumidores sobre el recambio del dispositivo de bolsa de aire para los modelos Citroen C3, C4, DS3, DS4, DS5

- La empresa vehículos Internacionales VEINSA, S.A. estima el cambio de 302 bolsas de aire de los modelos Citroen C3, C4, DS3, DS4, DS5.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) alerta a los consumidores del recambio voluntario del mercado de un estimado de 302 bolsas de aire de los modelos Citroen C3, C4, DS3, DS4, DS5. El recambio corresponde a las bolsas de aire del conductor y del pasajero en los vehículos C3, DS3 y en la bolsa de aire del conductor en los vehículos C4, DS4 y DS5.

El riesgo identificado se describe de la siguiente manera: “(...) Siendo que en una posible falla que involucre el dispositivo de inflado de la bolsa de aire podría causar un despliegue incontrolado cuando se activa la bolsa de aire. En este caso, existe la posibilidad de que se desprendan fragmentos de metal provocando lesiones a los ocupantes del vehículo (...) En los vehículos afectados, una posible degradación del gas propulsor causada por una exposición prolongada a niveles elevados de humedad y temperatura, en combinación con un posible fallo del dispositivo de inflado cuando se despliega el airbag (...)”.

Modelos de vehículos a los que les aplica el recambio de la bolsa de aire:



La empresa procederá con el siguiente plan remedial:

1. Ubicará y notificará a la mayor cantidad de propietarios de los vehículos involucrados modelos CITROEN C3, DS3 y C4, DS4, DS5, vehículos que se encuentran identificados por su número de VIN.
 - a. Hará una publicación para invitar a los propietarios de los modelos de los vehículos involucrados a comunicarse por vía telefónica, correo electrónico y/o visita a su sitio web en el cual deberá disponer de un ícono llamativo que fácilmente le dé acceso a la verificación del VIN por parte de los consumidores.

2. Tratará por medio de los instrumentos públicos de averiguar el nombre de los propietarios actuales de los vehículos y notificarles la campaña de servicio.
3. Informará la fecha en la que tendrán el repuesto para realizar la cita de cambio.
4. Levantará una base de datos que contendrá al menos el nombre completo, el número de cédula, número de teléfono celular y el correo electrónico (con pleno respeto del principio de autodeterminación informativa).
5. Le asignará la cita al dueño del vehículo y una asignada, el dueño del vehículo seguirá el siguiente procedimiento:
 - a. La persona debe presentarse con el vehículo el día y hora de la cita programada.
 - b. Se confeccionará una orden de trabajo para el ingreso del vehículo a las instalaciones de la empresa para llevar a cabo la campaña de servicio con la siguiente información:
 - i. Nombre de la persona que ingresa el vehículo.
 - ii. Descripción del vehículo.
 - iii. Descripción de las condiciones visibles del vehículo (golpes, herramientas).
 - iv. Especificación de la labor a realizar: cambio del módulo de airbag del acompañante.
6. Se ejecuta la campaña de servicio con una duración aproximada.
7. Una vez realizada la acción de servicio se le comunicará al cliente que puede presentarse a retirar la unidad.
8. Se explica al cliente la labor realizada y se le solicita al cliente la carta que comprueba su visita al taller y la ejecución de la acción de servicio.
9. Se informa a la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, sobre el avance en la ejecución de la acción de servicio.
10. La presente acción debe ser gratuita.

El plazo para realizar el reclamo ante la empresa es de un (1) año a partir de la fecha en que el público consumidor sea informado mediante un anuncio que saldrá publicado en un periódico de circulación nacional.

Dirección de Apoyo al Consumidor

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo