



Alerta No. 38/2019

16 de mayo de 2019.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) INFORMA SOBRE LLAMADO A REVISIÓN QUE EFECTÚA LA EMPRESA VOLKSWAGEN DE MÉXICO, S.A. DE C.V. (VOLKSWAGEN DE MÉXICO) EMPRESA QUE IMPORTA Y COMERCIALIZA A TRAVÉS DE LOS DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS DE LA MARCA PORSCHE, PARA ALGUNOS VEHÍCULOS CAYENNE AÑOS MODELO 2018 Y 2019.



La empresa Volkswagen de México, representando a la marca Porsche y en coordinación con la PROFECO, hace un Llamado a Revisión a las y los consumidores que hayan adquirido los vehículos Cayenne años modelo 2018 y 2019, ante lo siguiente:

• Volkswagen de México ha detectado que existe la posibilidad de que debido a un error en el software del cuadro de instrumentos, no exista relación entre el indicador de desgaste de las pastillas de frenado y el testigo general de frenos, es decir, que en caso de haber una pastilla de frenos desgastada, solo se mostrará en el cuadro de instrumentos el mensaje de "Pastilla de freno desgastada" en color amarillo y no aparecerá ninguna otra advertencia permanente mediante la luz roja de frenos cuando la pastilla de frenos llegue al límite de desgaste, lo cual podría ocasionar que el conductor no se percate de dicha situación y el frenado de su vehículo funcione de forma deficiente pudiendo ocasionar un accidente.

www.alertas.gob.mx rar@profeco.gob.mx





Alerta No. 38/2019

Por tal motivo, en algunos vehículos se deberá comprobar y en su caso reprogramar el cuadro de instrumentos y distintas unidades de mando. Es importante mencionar que el servicio a realizarse no representará costo alguno para los consumidores.

**Volkswagen de México**, notificó a esta Procuraduría que el total de unidades posiblemente afectadas que han sido comercializadas en México, es de **196** unidades, como se detalla en la siguiente tabla:

| Vehículo          | Modelo | Número de Unidades |
|-------------------|--------|--------------------|
| Cayenne (n)       | 2018   | 40                 |
| Cayenne (n)       | 2019   | 79                 |
| Cayenne S (n)     | 2018   | 30                 |
| Cayenne S (n)     | 2019   | 29                 |
| Cayenne Turbo (n) | 2018   | 8                  |
| Cayenne Turbo (n) | 2019   | 10                 |
| Total             |        | 196                |

Esta campaña tendrá una vigencia aproximada de 12 meses a partir del 15 de febrero de 2019.





Alerta No. 38/2019

Volkswagen de México y su Red de Distribuidores Autorizados Porsche, darán a conocer la información necesaria a sus clientes de la campaña de servicio, que comprende los pasos que el consumidor deberá seguir para su ejecución y aclaración de las dudas correspondientes.

Asimismo, las y los consumidores podrán ponerse en contacto con la empresa, de la siguiente forma:

- Llamando sin costo a la línea de atención a clientes 01 800 707 7243 y/o,
- Vía correo electrónico a: INFO@PORSCHE.COM.MX

PROFECO seguirá ALERTA al cumplimiento de esta empresa y pone a su disposición el Teléfono del Consumidor 5568 8722 en la Ciudad de México y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país para atender quejas y brindar asesoría.

