

13 de julio de 2020.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) INFORMA SOBRE EL LLAMADO A REVISIÓN QUE EFECTÚA LA EMPRESA FCA MÉXICO, S.A. DE C.V. (FCA MÉXICO), RESPECTO DE LOS VEHÍCULOS RAM PROMASTER MODELOS 2014-2019 QUE COMERCIALIZA LA EMPRESA.



La empresa **FCA México** en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, hace un llamado a revisión a las y los consumidores que hayan adquirido los vehículos **RAM PROMASTER modelos 2014 al 2019**, ante lo siguiente:

- En algunos vehículos, el cable de la palanca de cambios de la transmisión puede desconectarse, lo que podría impedir el cambio de velocidades y que la posición de la palanca de velocidades no corresponda al engrane en que esté la transmisión. Si esto sucede, el vehículo pudiera no realizar los cambios solicitados, incluyendo el cambio a PARK o Estacionamiento, lo que podría ocasionar un movimiento inadvertido del vehículo.



Alerta No. 25/2020

Adicionalmente podría ocurrir que los mensajes "Vehicle Not in PARK" (el vehículo no está en Estacionamiento) y "Door Ajar" (puerta entre abierta) aparezcan en el módulo de instrumentos y se genere un aviso sonoro si la puerta del conductor se abre sin que la transmisión esté en PARK (Estacionamiento).

En caso de que se enciendan los mensajes antes señalados se recomienda poner el freno de estacionamiento, apagar la unidad y comunicarse al teléfono de auxilio vial que viene en su póliza para que una grúa traslade su unidad al distribuidor más cercano.

Por tal motivo, **FCA México** indicó que para prevenir esta condición no deseada es necesario reemplazar el cable de la palanca de velocidades de la transmisión automática para corregir la condición.

Es importante mencionar que la comprobación y en su caso los trabajos de reemplazo y las partes requeridas **serán gratuitas y no generan ningún costo para el consumidor** y se precisa aproximadamente de **1 hora** por vehículo para la reparación. Esta acción de servicio se le ha designado como el llamado a revisión W00.

FCA México, notificó a esta Procuraduría que el total de unidades posiblemente afectadas que han sido comercializadas en México, es de **5,154 vehículos**.

La campaña inició el 1º de junio de 2020 y tendrá una vigencia de 10 años.

Recomendamos a los consumidores propietarios comunicarse de inmediato con **FCA México** a través de los siguientes datos de contacto con la finalidad de programar la revisión preventiva en los vehículos afectados:

- Vía telefónica ante el Centro de Atención a clientes de **FCA México** al teléfono: **800-5051-300**
- Vía correo electrónico a la dirección: atencionalcliente@fcagroup.com

La Red de Distribuidores Autorizados de **FCA México** se encuentra notificada del lanzamiento de la presente alerta y preparada para atender este proceso a todos los consumidores involucrados, sin que generen ningún costo para el consumidor.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Alerta No. 25/2020

Finalmente, se invita a los consumidores que hayan realizado cambio de propietario, que informen a **FCA México** 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 5568 8722 en la Ciudad de México y zona metropolitana, y 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país) para atender quejas y brindar asesoría.

-o0o-

www.alertas.gob.mx rar@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

Página 3 de 3