

10 de marzo de 2022.

**LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON LA EMPRESA TESLA AUTOMOBILES SALES AND SERVICE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V., INFORMAN SOBRE EL LLAMADO A REVISIÓN DE LOS VEHÍCULOS TESLA MODEL S, TESLA MODEL 3, Y TESLA MODEL Y PRODUCIDOS EN LOS AÑOS 2021 Y 2022.**



La empresa TESLA AUTOMOBILES SALES AND SERVICE MÉXICO, S. DE R.L. 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 Tesla Model S, Tesla Model 3 y Tesla Model Y producidos en los años 2021 y 2022:

- En virtud de que en diversos vehículos construidos con bomba de calor, la válvula de expansión electrónica (EXV) puede experimentar interrupciones en la comunicación del controlador que puede provocar un evento de apertura de válvula no intencionado, esto, debido a un error de software en las versiones de firmware 2021.44 a 2021.44.30.6. Dicho efecto puede provocar falla o pérdida de calefacción de la cabina, particularmente en temperaturas de -10 °C o menores y con ello el rendimiento de descongelación del parabrisas no cumplo con los estándares de calidad, lo que pudiera incrementar el riesgo de colisión.

**TESLA AUTOMOBILES SALES AND SERVICE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**, indica que derivado de lo anterior, enviará “por aire” una versión de firmware corregirá el error de software. La versión de firmware 2021.44.30.7 y superiores ya tendrán corregido el problema.

**NOTA: Actualización por aire** o por sus siglas en inglés **OTA** se refiere a la capacidad del vehículo de recibir actualizaciones por internet a través de una conexión inalámbrica ya sea a la red móvil de telecomunicaciones (por defecto en México es ATT) o conexión WiFi. Los vehículos Tesla están equipados con antenas para ambas tecnologías. Lo más recomendable para el cliente es hacerlo a través de la conexión WiFi ya que suele ser más estable.




Todas las tiendas y centros de servicio de Tesla, recibirán una notificación a partir del 04 de febrero de 2022. Las notificaciones a los propietarios se enviarán por correo electrónico a partir de la misma fecha.

Adicionalmente, TESLA AUTOMOBILES SALES AND SERVICE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. pone a disposición de los consumidores propietarios de los vehículos los siguientes medios de contacto:

- Vía telefónica al número: 800 228 8145 Opción 2
- Vía correo electrónico a la dirección: [servicehelpna@tesla.com](mailto:servicehelpna@tesla.com)

TESLA AUTOMOBILES SALES AND SERVICE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. indica que el inicio de su campaña será el día 10 de febrero de 2022 con una vigencia de 12 meses.

El número total de vehículos afectados es de 50 unidades involucradas.

Modelo	Año de producción	Número de Unidades	Imagen de Referencia
TESLA MODEL 3	2021 y 2022	20	
TESLA MODEL S		11	
TESLA MODEL Y		19	
TOTAL		50	

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-