

28 de enero del 2021

MEIC informa a los consumidores sobre el reemplazo de la bomba de combustible en vehículos de la marca Toyota y Lexus

- La empresa Purdy Motor S.A. estima el cambio de 210 unidades de la bomba de combustible de vehículos marca Toyota y Lexus vendidos en Costa Rica.
- Los modelos de vehículos afectados son FJ CRUISER, COROLLA Y RX 350/450h.

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 210 unidades de la bomba de combustible de vehículos marca Toyota y Lexus, vendidos en Costa Rica.

El **riesgo identificado** se describe de la siguiente manera: *“para los 210 vehículos marca Toyota modelos FJ CRUISER (años 2013-2015), COROLLA (años 2017-2019) y RX 350/450H (años 2013-2019) (...), identificándose como riesgo el que la bomba de combustible de los vehículos afectados puede dejar de funcionar, lo que puede apagar de repente el motor y provocar accidentes.”*

| Tabla 1. MARCA | MODELO | AÑO | CANT |
|-------------------|----------------|-----------|------|
| TOYOTA | FJ CRUISER | 2013-2015 | 8 |
| TOYOTA | COROLLA | 2017-2019 | 180 |
| LEXUS | RX 350/450h | 2013-2019 | 22 |

La empresa procederá con el siguiente plan remedial:

1. Ubicará y notificará a los 210 propietarios de los vehículos marca TOYOTA, modelos FJ CRUISER años 2013-2015, COROLLA años 2017-2019 y RX 350/450h años 2013-2019, involucrados y les informará de la llamada a servicio.
2. Hará una publicación para invitar a los propietarios de los modelos de los vehículos involucrados a comunicarse por: vía telefónica, correo electrónico o visitando 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).

3. Tratará por medio de los instrumentos públicos de averiguar el nombre de los propietarios actuales de los vehículos y notificarles la campaña de servicio.
4. Informará la fecha en la que los repuestos estarán disponibles.
5. 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).
6. Asignada la cita, 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.
7. Se ejecuta la campaña de servicio con una duración aproximada.
8. Una vez realizada la acción de servicio se le comunicará al cliente que puede presentarse a retirar la unidad.
9. Explicará al cliente la labor realizada y le solicitará al cliente la carta que comprueba su visita al taller y la ejecución de la acción de servicio.
10. Informará a la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, sobre el avance en la ejecución de la acción de servicio.
11. La presente acción debe ser **gratuita**.

Dirección de Apoyo al Consumidor
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo