

23 de abril de 2020.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (“PROFECO”) INFORMA SOBRE EL LLAMADO A REVISIÓN QUE EFECTÚA LA EMPRESA VOLVO CAR MÉXICO, S.A. DE C.V. (EN ADELANTE “VCM”) RESPECTO AL SOFTWARE DE LA MARCA INTELLISAFE (DENOMINADO COMO “SW DE RECARGA”) INCORPORADO EN LOS VEHÍCULOS MARCA VOLVO, MODELO XC40, XC60, S60 Y XC90 AÑOS 2019 Y 2020.



La empresa **VCM** en coordinación con la **PROFECO**, comunica del Llamado a Revisión destinado a los vehículos **Volvo modelo XC40, XC60, S60 y XC90 años 2019 y 2020** comercializados en México, en virtud de que:

- **VCM ha detectado que una parte del sistema automático de frenos de emergencia de asistencia al conductor, que es una de las funciones de seguridad de la marca: IntelliSafe. Puede no funcionar siempre debido a un problema de software. En una situación de emergencia en la que el conductor puede estar distraído o no reacciona ante los obstáculos que se aproximan, es posible que el sistema no siempre se active, lo que podría aumentar el riesgo de colisión.**

[www.alertas.gob.mx](http://www.alertas.gob.mx) [rar@profeco.gob.mx](mailto: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](http://www.profeco.gob.mx)

Por tal motivo, la empresa **VCM** indicó que realizará las actualizaciones correspondientes del software (también denominado “SW de Actualización”). Este procedimiento se completará sin costo y puede demorar hasta 0.25 horas en completarse, sin embargo, debido a la programación del servicio, el distribuidor Volvo puede requerir el vehículo por un espacio de tiempo más largo.

El llamado a revisión inició a partir del 12 de marzo de 2020 y estará vigente hasta el 12 de marzo de 2050. La empresa **VCM** notificó a esta Procuraduría que son **3,135 unidades** comercializadas en México sujetas a la acción especial de dicho servicio, como se detalla en la siguiente tabla:

| Vehículo     | Número de Unidades |
|--------------|--------------------|
| Tipo S60     | 521                |
| Tipo XC60    | 896                |
| Tipo XC90    | 486                |
| TipoXC40     | 1,232              |
| <b>Total</b> | <b>3,135</b>       |

Recomendamos a los consumidores propietarios lo siguiente:

- ✓ Comunicarse al Servicio de Atención a clientes de VCM en la línea directa gratuita al teléfono 01800 0186586, o enviar un correo electrónico a [VOLVOCS@volvocars.com](mailto:VOLVOCS@volvocars.com).
- ✓ Adicionalmente, la empresa pone a su disposición la siguiente página de internet para mayores detalles o información sobre teléfono y ubicación de los distintos distribuidores que estarán realizando las acciones de reemplazo:
  - <https://www.volvocars.com/mx/distribuidores>.

**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-