

**RV-03-2020**

**Vehículos Internacionales VEINSA, S.A.**

**-Cambio Bomba de Vacío de frenos**

**DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR, MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO. San José, a las once horas cuarenta minutos del siete de julio de dos mil veinte.**

**PRIMERO.-** Que por escrito recibido el veinticinco de junio del dos mil veinte, el señor **Juan Carlos Yi IU**, mayor de edad, casado una vez, Administrador de empresas, de nacionalidad panameña, portador de la cédula de residencia número 159100731130, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la sociedad **VEHICULOS INTERNACIONALES VEINSA, SOCIEDAD ANÓNIMA**, con cédula de persona jurídica número tres- ciento uno-veinticinco mil cuatrocientos dieciséis (3-101-025416), **bajo la fe de juramento** informa a la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio lo siguiente: *“(...) Que debido a las investigaciones realizadas por el fabricante para el mercado de Mitsubishi Costa Rica, debemos como medida preventiva efectuar el recambio del dispositivo de la Bomba de Vacío de frenos para los modelos Mitsubishi MIEV años 2011, 2012 y 2017, de la siguiente manera: a) para cuarenta y tres vehículos es requerido el cambio dispositivo bomba de vacío de frenos. Por separado se adjunta la información relacionada al VIN de cada automotor al que debe de realizarse el recambio- Se advierte que mi poderdante ya recibió parte de los dispositivos para el cambio y ha capacitado al personal técnico para proceder con el recambio correspondiente, el cual será sin costo alguno para cada vehículo. El procedimiento se realizará una vez que sea aprobado por el Departamento (...), en el plazo prudencial de un año comunicando a los posibles interesados mediante avisos en un medio de comunicación masiva nacional y publicación de los VIN en la página de internet de VEINSA, a efectos de que todo interesado pueda acceder a la página y verificar si su vehículo se encuentra incluido en la campaña de recambio. El lugar de recambio será en el Taller de Servicio de VEINSA, ubicado en Curridabat, diagonal al Indoor Club, Veinsa (...).”* (Ver folios del 01 al 32, así como el listado adjunto)

**SEGUNDO:** El riesgo identificado se describe así: *“(...) Estructuras de sellado en la carcasa del silenciador y el arnés de la bomba de vacío eléctrica son inadecuadas, el rendimiento del sellado se deteriora y el agua se introduce en la bomba, lo que provoca la corrosión en el interior de la bomba, lo que conduce a un rendimiento deficiente de la misma. Como resultado del riesgo, la luz de advertencia del freno se enciende y se emite un sonido de advertencia. Sin embargo en el peor de los casos, la fuerza del pedal del freno aumenta y la distancia de frenado puede ser más larga, causando daños a la carrocería del vehículo (...).”* (Ver folios 01-23-24, Declaración Jurada y Escrito de Recall)



Modelos  
Mitsubishi  
MIEV años  
2011, 2012  
y 2017

**TERCERO:** La empresa **VEHICULOS INTERNACIONALES VEINSA, SOCIEDAD ANÓNIMA** en cumplimiento de la normativa vigente en nuestro país propone como plan remedial:

1. Realizar el recambio de las 43 bombas de vacío de frenos, el cual será sin costo alguno para cada vehículo y teniendo en cuenta el VIN de cada vehículo al que deba realizarse el cambio.
2. Se informa que ya se tienen las partes de los dispositivos para el cambio y se ha capacitado al personal técnico para realizar el recambio correspondiente.
3. Que llevarán a cabo el procedimiento una vez que sea aprobado por la Dirección de Apoyo al Consumidor, en el plazo prudencial de un año comunicado a los posibles interesados mediante avisos en un medio de comunicación masiva nacional y publicación de los VIN en la página de internet de VEINSA a efectos de que todo interesado pueda acceder a la página y verificar si su vehículo se encuentra incluido en la campaña de recambio.
4. El lugar donde se realizará el remplazo de la pieza será en el Taller de Servicio de VEINSA, ubicado en Curridabat, diagonal al Indoor Club, Veinsa.

**CUARTO.-** Se han realizado las diligencias útiles y pertinentes para el dictado de la presente resolución.

### **CONSIDERANDO**

**PRIMERO.- Sobre la normativa aplicable:** La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472 en el artículo 45 refiere en lo que interesa: “(...) *La Administración Pública debe revisar, periódica y aleatoriamente, los productos y los servicios ofrecidos en el mercado, para constatar que cumplan con las normas y reglamentaciones relativas a la salud, el medio ambiente, la seguridad y la calidad. En las importaciones, la revisión puede realizarse antes de la nacionalización del producto, pero de manera excepcional, a fin de que la revisión no se convierta en un obstáculo no arancelario a las importaciones. La Administración Pública puede impedir la importación y la comercialización de productos por razones de seguridad, salud, calidad o conservación del medio ambiente, cuando exista evidencia comprobada de que los bienes no cumplen con los*

reglamentos técnicos respectivos ni con los estándares de calidad correspondientes (...). Adicionalmente se debe mencionar, el Decreto Ejecutivo No. 37899-MEIC en el cual se dedicó la sección sexta al “Retiro de productos”. El artículo 123 contempla “(...) Sobre el deber de informar. Con excepción de aquellos productos o servicios peligrosos por su propia naturaleza, el comerciante o proveedor que, una vez que ha colocado un producto o servicio en el mercado, se entere de que estos presentan un riesgo no previsto para la vida, salud o seguridad del consumidor, debe retirarlo inmediatamente del mercado (...)”. El artículo 124 describe el procedimiento que se debe cumplir en un retiro voluntario de productos como el presente: “(...) Todo retiro del mercado debe ser comunicado de inmediato a la DAC mediante nota debidamente firmada por el comerciante, acompañada de una declaración jurada que contenga: a) Indicación clara del riesgo o peligro motivo del retiro. b) Identificación de los productos: modelo, serie, lote y cualquier otra característica que permita individualizar el producto, c) Cantidad ingresada al país y la vendida cuando corresponda. d) Identificación de las personas físicas o jurídicas a quienes se les vendieron los productos, cuando sea posible. De igual manera deberá acompañar los documentos de una propuesta de procedimiento para el retiro del mercado y las acciones para remediar la situación de riesgo. La DAC procederá a analizar la documentación que acompaña la solicitud de retiro del mercado y se pronunciará mediante una resolución administrativa debidamente motivada en cuanto a los alcances de éste en el mercado. La DAC podrá ordenar cualquier otra medida para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, así como para informarles de modo claro sobre los alcances del retiro y los riesgos que representa el uso o consumo de los productos. Se ordenará una publicación en un medio de comunicación colectiva en aras de alertar a todos los consumidores afectados (...) Artículo 125. Vigencia. El periodo de vigencia del retiro será de un año, contado a partir de la fecha de la publicación mencionada en el artículo anterior (...)”. Lo anterior sin perjuicio de las medidas que pueda ordenar la Comisión Nacional del Consumidor conforme a la Ley 7472 y el reglamento citado. Bajo estos parámetros es que se realiza el presente retiro voluntario. En consecuencia, con vista de la normativa citada, procede hacer la relación de los hechos expuestos.

**SEGUNDO.- Sobre la relación de hechos:** Se tiene por probado que el señor **Juan Carlos Yi IU, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la sociedad VEHICULOS INTERNACIONALES VEINSA, SOCIEDAD ANÓNIMA, con cédula de persona jurídica número tres-ciento uno-veinticinco mil cuatrocientos dieciséis (3-101-025416), bajo la fe de juramento** informa a la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio que debido a las investigaciones realizadas por el fabricante, para el Mercado Mitsubishi Costa Rica como medida preventiva, debemos como medida preventiva efectuar el recambio del dispositivo de la Bomba de Vacío de frenos para los modelos Mitsubishi MIEV años dos mil once dos mil doce y dos mil diecisiete. La cantidad de vehículos

que deberá hacerse el recambio, asciende a 43, divididos entre los años 2011, 2012 y 2017.

El riesgo identificado se describe así: *“(...) Estructuras de sellado en la carcasa del silenciador y el arnés de la bomba de vacío eléctrica son inadecuadas, el rendimiento del sellado se deteriora y el agua se introduce en la bomba, lo que provoca la corrosión en el interior de la bomba, lo que conduce a un rendimiento deficiente de la misma. Como resultado del riesgo, la luz de advertencia del freno se enciende y se emite un sonido de advertencia. Sin embargo en el peor de los casos, la fuerza del pedal del freno aumenta y la distancia de frenado puede ser más larga, causando daños a la carrocería del vehículo (...)*”. (Declaración jurada y escrito recall). Los vehículos objeto del presente recall se encuentran identificados por medio de su VIN el cual se publica y podrá ser corroborado por medio de la página de VEINSA. Entendido de lo anterior, la empresa VEHICULOS INTERNACIONALES VEINSA, SOCIEDAD ANÓNIMA en cumplimiento de la normativa vigente en nuestro país propone como plan remedial:

1. Realizar el recambio de las 43 bombas de vacío de frenos, el cual será sin costo alguno para cada vehículo y teniendo en cuenta el VIN de cada vehículo al que deba realizarse el cambio.
2. Se informa que ya se tienen las partes de los dispositivos para el cambio y se ha capacitado al personal técnico para realizar el recambio correspondiente.
3. Que llevarán a cabo el procedimiento una vez que sea aprobado por la Dirección de Apoyo al Consumidor, en el plazo prudencial de un año comunicado a los posibles interesados mediante avisos en un medio de comunicación masiva nacional y publicación de los VIN en la página de internet de VEINSA a efectos de que todo interesado pueda acceder a la página y verificar si su vehículo se encuentra incluido en la campaña de recambio.
4. El lugar donde se realizará el remplazo de la pieza será en el Taller de Servicio de VEINSA, ubicado en Curridabat, diagonal al Indoor Club, Veinsa.

**TERCERO.- Sobre el fondo:** Como consecuencia de lo expuesto, y con fundamento en los artículos 45 y 46 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor – Ley 7472-, el artículo 124 del Reglamento a la Ley de cita Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, la documentación incorporada al expediente. (Retiro Voluntario) y el riesgo identificado, así como el plan remedial expuesto por el apoderado con facultades suficientes para este acto de la empresa **Juan Carlos Yi IU**, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la sociedad **VEHICULOS INTERNACIONALES VEINSA, SOCIEDAD ANÓNIMA**, con cédula de persona jurídica número tres- ciento uno-veinticinco mil cuatrocientos dieciséis (3-101-025416), quien **bajo la fe de juramento**, informó a esta dependencia que debido a las investigaciones realizadas por el fabricante para el mercado de Mitsubishi Costa Rica, **debemos** como medida preventiva efectuar el recambio del dispositivo de la Bomba de Vacío de frenos para los modelos Mitsubishi MIEV años dos mil once dos mil doce y dos mil diecisiete. Así

mismo, se tiene por probado que la cantidad de vehículos a la que deberá hacerse el cambio de piezas asciende a cuarenta y tres (43) vehículos, los cuales ya tiene identificados con el número de VIN, mismo que se detalle en documento aportado. En cuanto al **riesgo** identificado, se describe así: “(...) *Estructuras de sellado en la carcasa del silenciador y el arnés de la bomba de vacío eléctrica son inadecuadas, el rendimiento del sellado se deteriora y el agua se introduce en la bomba, lo que provoca la corrosión en el interior de la bomba, lo que conduce a un rendimiento deficiente de la misma. Como resultado del riesgo, la luz de advertencia del freno se enciende y se emite un sonido de advertencia. Sin embargo, en el peor de los casos, la fuerza del pedal del freno aumenta y la distancia de frenado puede ser más larga, causando daños a la carrocería del vehículo (...)*”. Entendido de lo anterior, la empresa VEHICULOS INTERNACIONALES VEINSA, SOCIEDAD ANÓNIMA en cumplimiento de la normativa vigente en nuestro país propone como plan remedial: 1. Realizar el recambio de las 43 bombas de vacío de frenos, el cual será sin costo alguno para cada vehículo y teniendo en cuenta el VIN de cada vehículo al que deba realizarse el cambio. 2. Se informa que ya se tienen las partes de los dispositivos para el cambio y se ha capacitado al personal técnico para realizar el recambio correspondiente. 3. Que llevarán a cabo el procedimiento una vez que sea aprobado por la Dirección de Apoyo al Consumidor, en el plazo prudencial de un año comunicado a los posibles interesados mediante avisos en un medio de comunicación masiva nacional y publicación de los VIN en la página de internet de VEINSA a efectos de que todo interesado pueda acceder a la página y verificar si su vehículo se encuentra incluido en la campaña de recambio. 4. El lugar donde se realizará el remplazo de la pieza será en el Taller de Servicio de VEINSA, ubicado en Curridabat, diagonal al Indoor Club, Veinsa.

En este orden de ideas, esta Autoridad resuelve aprobar como **plan remedial** el siguiente:

1. La gestionante ubicará y notificará a la mayor cantidad de propietarios de los vehículos Mitsubishi I MIEV correspondiente a los años 2011, 2012 y 2017

involucrados en la campaña de servicio por medio de los números de chasis identificados en el ANEXO.

2. Hará una publicación para invitar a los propietarios de los modelos de los vehículos involucrados a comunicarse por:

a. Vía telefónica

b. Por correo electrónico

c. Visita a 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. La gestionante 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. La solicitante informará la fecha en la que tendrán el repuesto para realizar la cita de cambio.

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: cambio del módulo de airbag del acompañante.

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. Se explica al cliente la labor realizada y se le solicita al cliente la carta que comprueba su visita al taller y la ejecución de la acción de servicio.

10. Se informa 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**.

El plazo para realizar el reclamo ante la empresa es de un (1) año a partir de la fecha en que el público consumidor sea informado mediante un **anuncio** que saldrá publicado en un periódico de circulación nacional según lo que más adelante se detalle.

2- La empresa deberá informar a los consumidores y al público en general del presente retiro voluntario, sus alcances, el riesgo que representa, así como las consecuencias, mediante una publicación o advertencia de retiro de producto, la cual deberá hacerse en un medio de circulación nacional, de modo que se cubra la mayor cantidad de público meta del producto en mención. La

publicación deberá ser de al menos, 5 x 5 (que es media página) y en centímetros son 26.6 de base por 19.1 de alto full color. El plazo de vigencia para realizar el reclamo a la compañía es de un año contado a partir de la fecha en que se realice la publicación en un periódico de circulación nacional, por lo que debe de indicar la fecha exacta de expiración día/mes/año. El anuncio deberá indicar en el encabezado que el retiro se realiza en acatamiento de la resolución RV-03-2020 de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con el detalle de los modelos de los vehículos marca Mitsubishi MIEV vendidos directamente en nuestro país o importados que son objeto de la campaña con la indicación del riesgo que presenta. Además, se debe indicar el plazo que es de un año (plazo contado desde que se realice la publicación), un teléfono, correo electrónico u otro medio de contacto donde los consumidores puedan evacuar sus consultas, así como la ilustración en colores de los modelos de vehículo objeto del retiro. (Fotografías). Deberá procurarse que esa información sea clara, suficiente, vistosa y llamativa para los consumidores. Se deberá disponer en todos los puntos de venta donde se vendieron los vehículos. Por lo que deberá colocar en todos los puntos de venta, anuncios vistosos que le permita a los consumidores distinguir con facilidad la alerta de seguridad, las razones del retiro del producto, que las opciones que tiene para remediar la situación. Deberá garantizar la difusión de la alerta a los consumidores haciendo uso de los distintos medios existentes de manera tal que la información llegue a la mayor cantidad de población posible.

**3-** La empresa deberá presentar la propuesta de anuncio a la Dirección de Apoyo al Consumidor para la debida aprobación (kchaves@meic.go.cr) en un plazo de 10 días contado a partir del día hábil siguiente a la notificación de esta resolución. En el caso particular, debe ajustar el borrador aportado con la solicitud de la presente gestión en cuanto a la forma y el contenido aquí dispuesto.

**4-** La empresa deberá colocar en todos los puntos de venta, anuncios vistosos que le permitan a los consumidores distinguir con facilidad la alerta de seguridad, las razones del retiro del producto. De lo cual también deberá aportar evidencia a esta instancia en caso de haberlo realizado ya.

**5-** A los **consumidores** en general se les insta a utilizar el plan remedial detallado supra.

La Administración se reserva el derecho de Informar a la opinión pública y a los consumidores compradores que deben suspender el consumo del producto e informar acerca del procedimiento a seguir en este retiro voluntario.

**CUARTO.-** Las anteriores medidas son de índole voluntaria y se adoptan sin perjuicio de las acciones que en defensa de sus derechos e intereses legítimos y económicos puedan plantear los consumidores ante la Comisión Nacional del Consumidor o cualquier otro órgano competente.

## POR TANTO

**Se resuelve a la empresa VEHICULOS INTERNACIONALES VEINSA, SOCIEDAD ANÓNIMA**, con cédula de persona jurídica número tres- ciento uno-veinticinco mil cuatrocientos dieciséis (3-101-025416), **aprobar el plan remedial en los siguientes términos:**

1. La gestionante ubicará y notificará a la mayor cantidad de propietarios de los vehículos Mitsubishi MIEV correspondientes a los años 2011, 2012 y 2017 involucrados en la campaña de servicio por medio de los números de chasis identificados.(Ver ANEXO)
2. Hará una publicación para invitar a los propietarios de los modelos de los vehículos involucrados a comunicarse por
  - a. Vía telefónica
  - b. Por correo electrónico
  - c. Visita a 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. La gestionante 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. La solicitante 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: cambio del módulo de airbag del acompañante.
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. Se explica al cliente la labor realizada y se le solicita al cliente la carta que comprueba su visita al taller y la ejecución de la acción de servicio.
10. Se informa 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**.

El plazo para realizar el reclamo ante la empresa es de un (1) año a partir de la fecha en que el público consumidor sea informado mediante un **anuncio** que saldrá publicado en un periódico de circulación nacional según lo que más adelante se detalle.

2- La empresa deberá informar a los consumidores y al público en general del presente retiro voluntario, sus alcances, el riesgo que representa así como las consecuencias, mediante una publicación o advertencia de retiro de producto, la cual deberá hacerse en un medio de circulación nacional, de modo que se cubra la mayor cantidad de público meta del producto en mención. La publicación deberá ser de al menos, 5 x 5 (que es media página) y en centímetros son 26.6 de base por 19.1 de alto full color. El plazo de vigencia para realizar el reclamo a la compañía es de un año contado a partir de la fecha en que se realice la publicación en un periódico de circulación nacional, por lo que debe de indicar la fecha exacta de expiración día/mes/año. El anuncio deberá indicar en el **encabezado** que el retiro se realiza en acatamiento de la resolución **RV-03-2020** de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con el detalle de los modelos de los vehículos marca Mitsubishi Montero vendidos directamente en nuestro país o importados que son objeto de la campaña con **la indicación del riesgo que presenta**. Además, se debe indicar el plazo que es de **un año** (plazo **contado** desde que se realice la publicación), un teléfono, correo electrónico u otro medio de contacto donde los consumidores puedan evacuar sus consultas, así **como la ilustración en colores de los modelos de vehículo objeto del retiro**. Deberá procurarse que esa información sea clara, suficiente, vistosa y llamativa para los consumidores. Se deberá disponer en todos los puntos de venta donde se vendieron los vehículos. Por lo que deberá colocar en **todos** los puntos de venta, anuncios vistosos que le permita a los consumidores distinguir con facilidad la alerta de seguridad, las razones del retiro del producto, que las opciones que tiene para remediar la situación. Deberá garantizar la difusión de la alerta a los consumidores

haciendo uso de los distintos medios existentes de manera tal que la información llegue a la mayor cantidad de población posible.

**3-** La empresa deberá presentar la propuesta de anuncio a la Dirección de Apoyo al Consumidor para la debida aprobación ([kchaves@meic.go.cr](mailto:kchaves@meic.go.cr)) en un plazo de 10 días contado a partir del día hábil siguiente a la notificación de esta resolución. En el caso particular, debe ajustar el borrador aportado con la solicitud de la presente gestión en cuanto a la forma y el contenido aquí dispuesto.

**4-** La empresa deberá colocar en todos los puntos de venta, anuncios vistosos que le permitan a los consumidores distinguir con facilidad la alerta de seguridad, las razones del retiro del producto. De lo cual también deberá aportar evidencia a esta instancia en caso de haberlo realizado ya.

**5-** A los **consumidores** en general se les insta a utilizar el plan remedial detallado supra.

La Administración se reserva el derecho de Informar a la opinión pública y a los consumidores compradores que deben suspender el consumo del producto e informar acerca del procedimiento a seguir en este retiro voluntario.

**NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE RV-03-2020. Kattia Chaves Matarrita. JEFE-Depto. Educación al Consumidor y Ventas a Plazo. -**

Notificaciones:

**Correo electrónico:** [notificaciones@veinsacr.com](mailto:notificaciones@veinsacr.com)

Elaborado por: Lic. Esteban Orozco Barreda

Revisado por: KCH

