

## INFORMACIÓN

20 NOVIEMBRE 2024

***BOLETIN DIGITAL DE COSNUMO. NOVIEMBRE 2024. RECOMENACIONES PARA EL "BLACK FRIDAY"***

**SABER MÁS**

[Inicio](#)

[Quiénes somos](#)

[Más a mano](#)

[Más atención](#)

[Más formación](#)

[Más información](#)

[Enlaces](#)

[> Volver a noticias](#)



### **Depósitos de AdBlue en los coches de Stellantis**

23 enero 2025

A raíz de alertas emitidas por asociaciones de consumidores en Italia y España, la Oficina Europea de Uniones de Consumidores (BEUC) pidió a la Red CPC que abriera una investigación a escala de la UE sobre los problemas técnicos relacionados con los depósitos

de AdBlue en determinados vehículos diésel fabricados por *Stellantis*.

El AdBlue es un líquido concebido para los vehículos diésel que permite el funcionamiento del sistema de reducción catalítica selectiva (sistema SCR) y, como consecuencia, reduce las emisiones nocivas de óxido de nitrógeno.

Los clientes se quejaron de que el software integrado en determinados vehículos diésel fabricados por *Stellantis* (como Peugeot, Citroën, DS u Opel) entre enero de 2014 y agosto de 2020 indicaba de forma incorrecta que el depósito de AdBlue estaba casi o completamente vacío. Debido a ello, el motor se detenía y no era posible volver a arrancarlo, lo que conllevaba reparaciones costosas para los propietarios.

*Stellantis* aclaró que los problemas técnicos relacionados con el depósito de urea se habían producido en vehículos de generaciones más antiguas y que los vehículos más recientes estaban equipados con componentes mejorados.

### **Medidas de compensación acordadas por *Stellantis***

En septiembre de 2023, la autoridad italiana de competencia (AGCM) investigó el asunto y acordó con *Stellantis* diversas medidas para ofrecer compensación a los consumidores en Italia.

Tras un diálogo con la Comisión y la Red CPC, *Stellantis* aceptó ampliar estas medidas a todos los Estados miembros y ofrecer algunos compromisos adicionales, entre ellos:

**1** - Ampliar la cobertura especial para los vehículos de *Stellantis* de las marcas Peugeot, Citroën, DS y Opel. Esto quiere decir que *Stellantis* cubre el coste de las piezas, independientemente de los requisitos de garantía, en función de la edad y el kilometraje del vehículo, y que esa cobertura se amplía a ocho años a partir de la fecha de fabricación del vehículo en cuestión. De este modo, la cobertura durará hasta 2028 en el caso de los vehículos fabricados en agosto de 2020. Para los vehículos admisibles que lleven hasta 5 años en circulación y tengan un kilometraje máximo de 150 000 kilómetros, *Stellantis* compensa el 100 % de los costes de las piezas. Si el vehículo tiene entre 5 y 8 años, la empresa cubre entre el 30 y el 90 % de los costes de las piezas, en función del kilometraje.

**2** - Complementar la cobertura especial con un importe de 30 euros para cubrir los costes de la mano de obra, lo que en algunos

casos representa alrededor del 20 % del coste medio de la mano de obra.

**3** - Cubrir el 100 % de los costes de las piezas y la mano de obra en el caso de los consumidores que se enfrentan a problemas recurrentes (para los clientes que se hayan desplazado a un taller de reparación autorizado para sustituir por segunda vez el depósito de urea, dentro del límite de 50 000 km o 24 meses a partir de la sustitución anterior llevada a cabo en un taller de reparación autorizado y documentada mediante factura; se excluyen los vehículos usados. La medida permanecerá en vigor hasta agosto de 2028).

**4** - Una medida retroactiva para compensar con una cantidad a tanto alzado a los consumidores que hayan recibido, desde el 1 de enero de 2021, reembolsos menos favorables que la cobertura especial ampliada.

**5** - Organizar formaciones para el personal de la red de distribución y del servicio de atención al cliente con el objetivo de garantizar que los consumidores estén debidamente informados de las coberturas de las que pueden beneficiarse.

*Stellantis* también pondrá en marcha una plataforma dedicada a la medida retroactiva para que los consumidores afectados que ya habían recibido contribuciones en el pasado puedan calcular sus derechos de compensación adicionales. La plataforma estará disponible a mediados de enero de 2025.

#### Información obtenida de

Comisión Europea :

[https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/sustainable-consumption-actions\\_en#adblue-tanks-in-stellantis-cars](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/sustainable-consumption-actions_en#adblue-tanks-in-stellantis-cars)

Nota de prensa de Stellantis:

<https://www.media.stellantis.com/es-es/ds/press/stellantis-amplia-la-politica-de-contribucion-voluntaria-para-los-consumidores-europeos-en-casos-de-depositos-de-urea-adblue>

---

#### Otras noticias

[← Boletín Digital de Información al Consumidor- Enero 2025](#)



INICIO	QUIÉNES SOMOS	MAS A MANO	MAS ATENCIÓN	MAS FORMACIÓN	MAS INFORMACIÓN	ENLACES
Agenda de actividades Busca tu oficina más cercana Enlaces de interes	Quiénes somos Saludo del coordinador	Busca tu oficina más cercana Información corporativa Transparencia	Formulario de contacto Reclamaciones Preguntas frecuentes	Talleres Material didáctico Protocolos	Noticias del consorcio Otras noticias Publicaciones Medios de comunicacion Concursos y jornadas Galeria de imágenes	Enlaces

@ 2020 Gobierno de Extremadura |

[Información legal](#) | [Mapa web](#) | [Accesibilidad](#)