



COMPROMISOS DE STELLANTIS TRAS LA ACTUACIÓN DE LA RED DE COOPERACIÓN PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1. ANTECEDENTES

En diciembre de 2022, OCU y Altroconsumo enviaron una alerta externa a la Red de Cooperación para la Protección al Consumidor (Red CPC) a través de IMI, en la cual, según estas asociaciones de consumidores, los depósitos de AdBlue de ciertos vehículos del grupo *Stellantis*, presentaban un fallo de fabricación.

Posteriormente, en septiembre de 2023, la Autoridad Italiana de la Competencia (AGCM) investigó el caso y, tras abrir un procedimiento, acordó con *Stellantis* una serie de medidas de compensación para los consumidores italianos. Estas medidas incluían la aplicación retroactiva del reembolso de las piezas de recambio, el pago de una contribución de 30 euros por gastos de mano de obra y la formación de los empleados sobre las garantías posventa.

Posteriormente, en abril de 2024, tras un diálogo con la Comisión Europea y las autoridades de la Red CPC, *Stellantis* acordó ampliar estas medidas a todos los Estados miembros, ofreciendo algunos compromisos adicionales. Asimismo, en esta reunión, se trató la situación de los fallos en las correas de distribución con tecnología *PureTech* si bien, esto fue de forma colateral.

2. SITUACIÓN ACTUAL ADBLUE

2.1. Información sobre la plataforma de compensación de los afectados

Tras su reunión de abril de 2024 con la Red CPC, *Stellantis* se comprometió a ampliar la política de contribución voluntaria sobre los depósitos de urea (AdBlue) para los vehículos de las marcas **Citroën, DS, Opel y Peugeot** a todos los consumidores del Espacio Económico Europeo.

En concreto, esta cobertura voluntaria ofrece beneficios adicionales a los requisitos de garantía para los vehículos fabricados entre **enero de 2014 y agosto de 2020**, hasta 210.000 kilómetros.

- Para los **vehículos de menos de 5 años y hasta 150.000 kilómetros**, *Stellantis* cubre el 100% de los costes de las piezas.
- Para los **vehículos de 5 a 8 años**, *Stellantis* cubre entre el 30% y el 90% de los costes de las piezas, en función del kilometraje.
- *Stellantis* también cubre los costes de mano de obra con **30 euros** por caso.

Estas condiciones son válidas hasta agosto de 2028. Para beneficiarse de estas compensaciones, los consumidores que hayan realizado reparaciones en concesionarios autorizados a partir de 2021 y hubieran recibido coberturas anteriores, pueden solicitar una compensación adicional, además de la ya proporcionada, a través de la plataforma a la cual se accede a través un enlace.

2.2. Enlaces de interés

- El enlace de la plataforma para que los consumidores soliciten sus compensaciones es el siguiente: <https://stellantis-support.com/v2/>. A fecha de redacción de este documento, la plataforma indica estar en labores de mantenimiento.
- *Stellantis* ha publicado esta información en su página web corporativa: [Stellantis amplía la política de contribución voluntaria para los consumidores europeos en casos de depósitos de urea \(AdBlue\) | Corporate Communications | Stellantis](#)



- Por último, en este enlace se puede consultar la noticia en la web de la Comisión Europea: [Sustainable consumption actions - European Commission](#)

3. ACTUALIZACIÓN PURETECH

3.1 Información sobre la plataforma de compensación para los afectados

Stellantis ha ampliado la política de indemnización de los consumidores europeos sobre las generaciones anteriores de motores Puretech 1.0 y 1.2. Esta garantía cubre el **100% de los costes** durante un máximo de **10 años o 175.000 kilómetros**, tanto para piezas como para mano de obra, en determinadas condiciones.

Los consumidores que tuvieron gastos de reparación con estos motores por consumo excesivo de aceite o degradación prematura de la correa de distribución entre el **1 de enero de 2022 y el 18 de marzo de 2024**, podrían tener derecho a una compensación económica. Para ello, se ha puesto en marcha una **plataforma en línea** de cara a que los consumidores puedan presentar su situación y aportar los documentos necesarios para evaluar cada caso. La revisión de casos en la plataforma comienza ahora con clientes preseleccionados y estará abierta a todos los casos a partir de finales de febrero de 2025.

En concreto, quedan cubiertas las situaciones que cumplan estos cuatro requisitos:

- Casos que hayan **ocurrido entre el 1 de enero de 2022 y el 18 de marzo de 2024**, con o sin reembolso parcial por parte de *Stellantis*, por:
 - o Incidencia en la correa de distribución en un vehículo equipado con motor 1.0 o 1.2 PureTech atmosférico producido entre junio de 2012 y junio de 2022 o con motor 1.2 PureTech turbo producido entre abril de 2014 y junio de 2022.
 - o Consumo irregular de aceite vinculado a los segmentos de pistón en un vehículo equipado con motor 1.2 PureTech anterior a EURO 6.2 de abril de 2014 a julio de 2018 (para Europa).
 - o Consumo irregular de aceite vinculado al separador del aceite en un vehículo equipado con motor 1.2 PureTech EURO 6.2 en adelante, de febrero de 2018 a febrero de 2023.
- El vehículo está **cubierto por el «periodo de garantía» ampliado** (10 Años / 175.000 km), a partir de la fecha de inicio de la garantía (habitualmente la fecha de matriculación).
- Los **mantenimientos del vehículo se llevaron a cabo de acuerdo con el manual de uso del fabricante por talleres profesionales**. Se requerirán las 3 últimas facturas y será necesario acudir a un taller de la red oficial.
- El diagnóstico y la reparación se debió realizar en un **establecimiento autorizado**.



3.2 Enlaces de interés

- El enlace de la plataforma para que los consumidores soliciten sus compensaciones es el siguiente: <https://stellantis-support.com/v2/> (nótese que es la misma plataforma que la disponible para solicitar las compensaciones de AdBlue). A fecha de redacción de este documento, la plataforma indica estar en labores de mantenimiento.
- El enlace sobre la información que ha publicado *Stellantis* sobre este tema se puede comprobar en el siguiente enlace (información disponible en inglés, francés o italiano, aún no disponible en español): [PureTech Compensation Platform | Stellantis](#)
- El enlace para consultar las condiciones necesarias para solicitar una compensación es el siguiente: <https://eb2conditions.stellantis-support.com/>