

Proceso De Quejas Para Los Vehículos De Consumidores

El Consumidor Presenta una Queja

Cuestionario del Propietario del Vehículo (VOQ) enviado a través del sitio web, teléfono o correo



Todas las Quejas Se Publican en el Sitio Web de NHTSA

www.nhtsa.gov/es/recalls

NHTSA Examina la Queja por Problemas de Seguridad

Cada queja se revisa, y la queja puede ser seleccionada para un seguimiento adicional con el consumidor, y/o avanzada para análisis adicional



NHTSA Analiza el Problema de Seguridad

Se realiza un análisis técnico para evaluar el riesgo potencial de seguridad para determinar la gravedad del peligro de seguridad, la probabilidad de que ocurra y el tamaño de la población de vehículos afectados.

Los expertos técnicos de la agencia revisan todas y cada una de las llamadas, cartas e informes en línea de un supuesto problema de seguridad presentado con NHTSA.

Se Toma una Decisión sobre los Próximos Pasos



Se abre una investigación formal y/o monitorea los recalls (retiros) del fabricante



Se continúa monitoreando y reevaluando el problema de seguridad según sea necesario

