

Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551

Tema: Sujetadores del volante

Modelos afectados: Determinados vehículos Freightliner Cascadia y Western Star 5700 fabricados del 31 de julio de 2018 al 2 de agosto de 2018.

Información general

Daimler Trucks North America LLC (DTNA), en representación de la división de camiones Freightliner y la subsidiaria de su propiedad Western Star Truck Sales, Inc., ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos automotores mencionados anteriormente.

Existen aproximadamente 709 vehículos involucrados en esta campaña.

En determinados vehículos, es posible que las estrías del volante no estén alineadas correctamente, evitando la instalación a profundidad completa de la columna de dirección y haciendo que el tornillo se enrosque incorrectamente. Esto podría hacer que el volante se desprenda de la columna de dirección, dando como resultado una pérdida de control de la dirección lo cual podría aumentar el riesgo de una colisión.

Los volantes y sus sujetadores se inspeccionarán y reemplazarán según sea necesario. **Los clientes pueden decidir si desean que sus vehículos se remolquen hasta un concesionario Daimler Trucks autorizado para efectuarles las reparaciones de la campaña.**

Reparaciones adicionales

Los concesionarios deben completar todas las Solicitudes de restitución y servicios en campo pendientes antes de la venta o entrega de un vehículo. El concesionario será responsable de todo daño posterior que resulte por no completar las campañas antes de la venta o entrega de un vehículo.

Los propietarios pueden ser responsables de daños posteriores que resulten por no completar las campañas dentro de un plazo razonable luego de recibir la notificación.

Instrucciones de trabajo

Consulte las instrucciones de trabajo adjuntas. Antes de realizar la campaña, verifique que el vehículo lleve una etiqueta adhesiva de terminación (Formulario WAR260).

Partes de repuesto

Los repuestos están disponibles en este momento y pueden obtenerse solicitando el kit y los números de pieza que figuran a continuación en el Centro de distribución de piezas.

Si nuestros registros indican que su concesionaria ordenó algún vehículo involucrado en la campaña número FL796A-F, se pondrá a disposición una lista de clientes y números de identificación de vehículos en OWL. Consulte la lista al pedir repuestos para esta campaña de restitución.

Tabla 1 - Repuestos para FL796

Número de campaña	Número de pieza	Descripción de la pieza	Cant. por pieza
FL796A	A14-19622-000	WHEEL-STEERING,PUR,BLK	1 c/u
	A14-19949-001	COLUMN-STEERING,ADJ	
	14-19087-000	SCREW-COUNTERSUNK	
FL796B	A14-19622-001	WHEEL-STRG,PUR,CRM SWI	1 c/u
	A14-19949-001	COLUMN-STEERING,ADJ	
	14-19087-000	SCREW-COUNTERSUNK	

Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551

Número de campaña	Número de pieza	Descripción de la pieza	Cant. por pieza
FL796C	A14-19292-002	WHEEL-STRG,450MM,WDGRN	1 c/u
	A14-18970-002	COLUMN-STEERING,ADJUST	
	14-19392-000	NUT-STRG WHEEL,HEX,M16	
FL796D	A14-19292-001	WHEEL-STRG,450MM,LEATH	1 c/u
	A14-18970-002	COLUMN-STEERING,ADJUST	
	14-19392-000	NUT-STRG WHEEL,HEX,M16	
FL796E	A14-19622-002	WHEEL-STRG,LTHR,CRM SW	1 c/u
	A14-19949-001	COLUMN-STEERING,ADJ	
	14-19087-000	COLUMN-STEERING,ADJ	
FL796F	A14-19292-000	WHEEL-STRG,450MM,URETH	1 c/u
	A14-18970-002	COLUMN-STEERING,ADJUST	
	14-19392-000	NUT-STRG WHEEL,HEX,M16	
FL796A-F	BLANK COMPLETION STICKER	WAR260	1 c/u

Table 1

Piezas retiradas

Concesionarios estadounidenses y canadienses: deben seguir las instrucciones de envío del Seguimiento de repuestos con falla dentro de garantía para eliminar todas las piezas retiradas. Los distribuidores de exportación deben destruir todas las piezas extraídas a menos que se indique lo contrario.

Asignación laboral

Tabla 2 - Asignación laboral

Número de campaña	Procedimiento	Tiempo permitido (horas)	Código SRT	Acción correctiva
FL796A-F	Compruebe si el volante está asentado correctamente	0,2	996-R055A	06-Inspeccionar
FL796A-F	Inspecciones y reemplace el volante, la columna, la tuerca o el tornillo	1,1	996-R055B	12-Campaña de retirada del mercado para reparación

Table 2

IMPORTANTE: Una vez que se haya completado la Campaña de restitución, ubique la etiqueta base de terminación en un lugar adecuado en el vehículo y fije la etiqueta roja adhesiva de terminación que se incluye en el equipo de restitución (Formulario WAR260). Si el vehículo no lleva la etiqueta base de terminación, limpie un espacio en un lugar adecuado del vehículo y fije primero la etiqueta base de terminación (Formulario WAR259). Si no es necesario un equipo para la campaña o no viene una etiqueta adhesiva de terminación en el equipo, escriba el número de la campaña en una etiqueta adhesiva en blanco y fíjela a la etiqueta base de terminación.

Reclamos de crédito

NOTA: Los clientes pueden decidir si desean que su vehículos se remolquen hasta un concesionario Daimler Trucks autorizado para efectuarles las reparaciones de la campaña. Vea el siguiente punto en el campo "Otros cargos".

Se le reembolsará el costo de los repuestos, trabajo y mano de obra (precio de entrega para los Distribuidores de Exportación) presentando su reclamo mediante el sistema de garantías dentro de los 30 días de completada la campaña. Incluya la referencia a la siguiente información en OWL:

- El tipo de reclamo es **Campaña de restitución**.

**Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551**

- En el campo de Autorización FTL, introduzca el número de campaña y el código de estado adecuado (por ejemplo, **FL796-A, FL796-B, etc.**).
- En el campo de Número de Pieza Principal Defectuosa, ingrese **25-FL796-000**.
- En el campo de piezas, ingrese los números correspondientes de las piezas como se indica en la Tabla de piezas de repuesto.
- En el campo de Mano de Obra, ingrese primero el SRT correspondiente de la Tabla de Asignación Laboral. Se incluirá automáticamente el tiempo administrativo de 0,3 horas como SRT 939-6010A.
- En el campo Otros cargos, introduzca el costo del remolque. Debe adjuntarse la factura del remolque.
- El Código de Componente del VMRS es **015-001-001** y el Código de Causa es **A1 - Campaña**.
- **EE. UU. y Canadá: reembolso por reparaciones previas.** Cuando un cliente pida un reembolso, haga lo siguiente:
 - Acepte la documentación de la reparación previa.
 - Revise brevemente los papeles del cliente para ver si la reparación reúne los requisitos para el reembolso. (Consulte la sección "Copia de la carta del propietario" de este boletín para ver las pautas de reembolso).
 - Presente una solicitud de pre-aprobación de Campaña OWL para tomar una decisión.
 - Incluya el monto aprobado en la sección Otros Cargos de la reclamación.
 - Adjunte la documentación en la solicitud de pre-aprobación.
 - Si se aprueba, presente la reclamación basada en la pre-aprobación.
 - Reembolse al cliente el importe correspondiente.

IMPORTANTE: Se debe consultar en OWL antes de realizar la restitución a fin de asegurar que el vehículo esté involucrado y la campaña no se haya completado anteriormente. Además, compruebe la etiqueta adhesiva de terminación antes de comenzar a trabajar.

Si los concesionarios estadounidenses y canadienses tienen dudas o necesitan más información, deben contactar al Departamento de Campañas de Garantía, por solicitud web en DTNACONNECT.COM / WSC, o bien con el Centro de Atención al Cliente llamando al (800) 385-4357, después del horario habitual de negocios. Los distribuidores de exportación deben enviar una solicitud web o contactar al Gerente de Servicio Internacional.

Concesionarios estadounidenses y canadienses: Para devolver el inventario sobrante del equipo de esta campaña, los concesionarios estadounidenses deben enviar un formulario de Autorización de Devolución de Repuestos (PAR) al PDC de Memphis. Los concesionarios canadienses deben enviar una PAR a su PDC. Todos los equipos deben estar en buenas condiciones para poder volver a venderlos. Las solicitudes de PAR deben incluir el número de la factura de la compra original. Distribuidores de exportación: El inventario excedente es no retornable.

Se incluye, como referencia, una carta de notificación para los propietarios de vehículos en EE. UU. y Canadá.

Tenga en cuenta que la Ley nacional de seguridad de tránsito y vehículos, en su versión modificada (Título 49, Código de los Estados Unidos, Capítulo 301), exige que el o los vehículos del propietario se reparen dentro de un plazo razonable tras recibir los repuestos. La ley establece que si no se repara un vehículo dentro de los 60 días de la convocatoria a reparación, se considerará como prueba irrefutable de tiempo injustificado. Sin embargo, puede haber una situación particular que reduzca el período de 60 días. No reparar el vehículo dentro de un período razonable puede resultar en la obligación de (a) reemplazar el vehículo con un vehículo idéntico o razonablemente equivalente, sin cargo o (b) reembolsar el total del precio de compra, menos una rebaja razonable por depreciación. La ley también prohíbe que los concesionarios vendan un vehículo a menos que se realicen todas las restituciones necesarias. Cualquier arrendador debe enviar una copia de la notificación de restitución al arrendatario dentro de los 10 días. Cualquier fabricante de la siguiente etapa debe enviar esta notificación a sus distribuidores y comerciantes minoristas dentro de los cinco días laborales.

Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551

Copia de notificación a propietarios

Tema: Sujetadores del volante

Notificación a los clientes de los EE. UU.: Se le envía este aviso de acuerdo a la Ley nacional de seguridad de tráfico y vehículos motorizados. **Notificación a los clientes de Canadá:** Se le envía esta notificación de acuerdo con la Ley canadiense de seguridad de tránsito y vehículos.

Daimler Trucks North America LLC (DTNA), en representación de la división de camiones Freightliner y la subsidiaria de su propiedad Western Star Truck Sales, Inc., ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos en determinados vehículos Freightliner Cascadia y Western Star 5700 fabricados del 31 de julio de 2018 al 2 de agosto de 2018.

En determinados vehículos, es posible que las estrías del volante no estén alineadas correctamente, evitando la instalación a profundidad completa de la columna de dirección y haciendo que el tornillo se enrosque incorrectamente. Esto podría hacer que el volante se desprenda de la columna de dirección, dando como resultado una pérdida de control de la dirección lo cual podría aumentar el riesgo de una colisión.

Los volantes y sus sujetadores se inspeccionarán y reemplazarán según sea necesario.

Usted podrá decidir si desea que su vehículo se remolque hasta un concesionario Daimler Trucks autorizado para efectuarle las reparaciones de la campaña. El costo del remolque será cubierto por la campaña. Para ubicar un distribuidor, busque en línea en www.Daimler-TrucksNorthAmerica.com. En la ficha de Menú, seleccione "Contacto," desplácese a "Encontrar un concesionario," y seleccione la marca adecuada. La campaña de revisión de seguridad durará de una a dos horas, dependiendo del trabajo necesario, sin costo alguno para usted.

Usted puede ser responsable de daños posteriores que resultaran por no acudir a la Campaña de restitución dentro de un plazo razonable tras ser notificado.

Si usted no es el propietario del vehículo que corresponde a los números de identificación que aparecen en la Notificación de restitución, devuelva la notificación al Departamento de campañas de garantía, con cualquier información que usted pueda proporcionar para ayudarnos a encontrar al propietario actual. Si usted arrendó este vehículo, la ley federal requiere que usted envíe esta notificación al arrendatario dentro de los 10 días. Si usted es un fabricante de la siguiente etapa, la ley federal requiere que usted envíe esta notificación a sus distribuidores y tiendas minoristas dentro de los cinco días hábiles. Si usted ha pagado para que se corrija esta condición de restitución antes de que llegara esta notificación, puede recibir un reembolso. Vea el reverso de esta notificación para conocer los detalles.

Notificación a los clientes de los EE. UU.: Si tiene dudas sobre esta Campaña de restitución, póngase en contacto con el Departamento de Campañas de Garantía llamando al (800) 547-0712, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, a la dirección de correo electrónico DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com, o bien, con el Centro de Atención al cliente llamando al (800) 385-4357, después del horario hábil habitual. Si no puede remediar el defecto sin cargo y dentro de un período razonable, puede enviar una queja al administrador, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, SE., Washington, DC 20590 (Administrador, Administración nacional de seguridad de tráfico en carreteras); o llame a la línea de ayuda de Seguridad de Vehículos al (888) 327-4236 (TTY: 800-424-9153); o a <http://www.safercar.gov>. **Notificación a los clientes de Canadá:** Si tiene dudas sobre esta Campaña de restitución, póngase en contacto con el Departamento de Campañas de Garantía llamando al (800) 547-0712, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, a la dirección de correo electrónico DTNA.Warranty.Campaigns@Daimler.com, o bien, con el Centro de Atención al cliente llamando al (800) 385-4357, después del horario hábil habitual.

Lamentamos todo inconveniente que esta acción pueda causarle pero sabemos que entenderá nuestro interés en la seguridad de los vehículos motorizados.

DEPARTAMENTO DE CAMPAÑAS DE GARANTÍA

Adjunto

Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551

Reembolso a los clientes por reparaciones realizadas antes de la Campaña de restitución

Si usted ya **pagó** para que se corrija esta condición de restitución, puede reunir los requisitos para obtener un reembolso.

Las solicitudes de reembolso pueden incluir repuestos y mano de obra. El reembolso puede limitarse al monto que le costaría la reparación si la realizara un concesionario autorizado de Daimler Trucks North America LLC. Debe presentar la siguiente documentación a su concesionario para que se analice la posibilidad del reembolso.

Proporcione originales o copias legibles de todos los recibos, las facturas y los pedidos de reparación que muestren:

- el nombre y la dirección de la persona que pagó por la reparación
- el número de identificación del vehículo (VIN) que fue reparado
- el problema ocurrido, la reparación realizada y la fecha de la reparación
- quién reparó el vehículo
- el costo total de la reparación que se reclama
- prueba de pago por la reparación (como el frente y el dorso de un cheque cancelado o el recibo de una tarjeta de crédito)

El reembolso se hará mediante un cheque de su concesionario de Daimler Trucks North America LLC.

Hable sobre este asunto con su concesionario autorizado de Daimler Trucks North America LLC.

Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551

Instrucciones de trabajo

Tema: Sujetadores del volante

Modelos afectados: Determinados vehículos Freightliner Cascadia y Western Star 5700 fabricados del 31 de julio de 2018 al 2 de agosto de 2018.

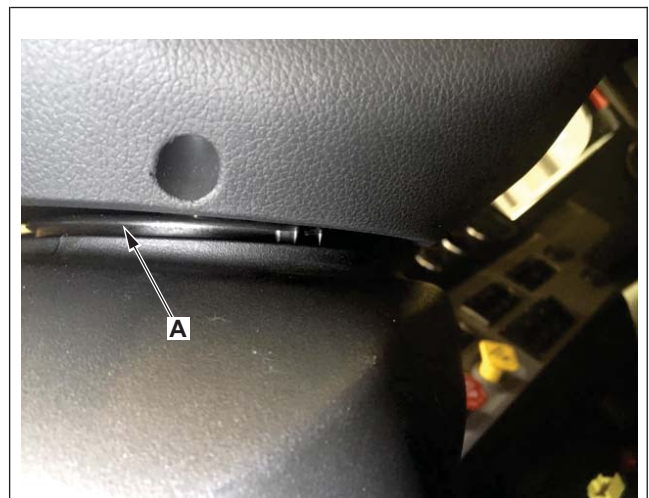
Inspeccione/Reemplace los sujetadores del volante

1. Inspeccione la etiqueta base (Formulario WAR259) para una etiqueta de terminación para FL796 (Formulario WAR260) que indique que el trabajo ha sido completado. Habitualmente, la etiqueta base se ubica en la pared delantera debajo del tablero. Si hay una etiqueta, no es necesario el trabajo. Si no hay una etiqueta, continúe con el siguiente paso.
2. Estacione el vehículo, apague el motor y accione los frenos de estacionamiento. Bloquee las ruedas.
3. Inspeccione el volante y asegúrese de que el área entre el borde inferior del volante y la cubierta superior de la columna de dirección se encuentre completamente asentada. Vea [la Figura 1](#) y [la Figura 2](#). Una vez que el volante se encuentre completamente asentado, la parte inferior del volante debería solaparse sobre la cubierta de la columna.



A. Cuando el volante está completamente asentado, su parte inferior se solapa sobre la cubierta de la columna.

Fig. 1, Volante completamente asentado



A. Cuando el volante no se encuentra completamente asentado, se genera una separación entre la parte inferior del volante y la cubierta de la columna.

Fig. 2, Volante que no está completamente asentado

4. Destrabe la cubierta del volante. Vea [la Figura 3](#).

Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551

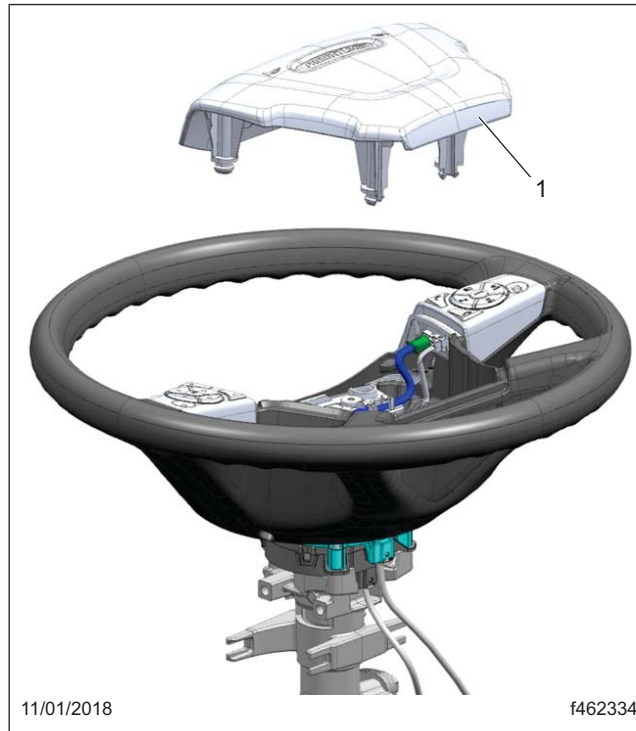


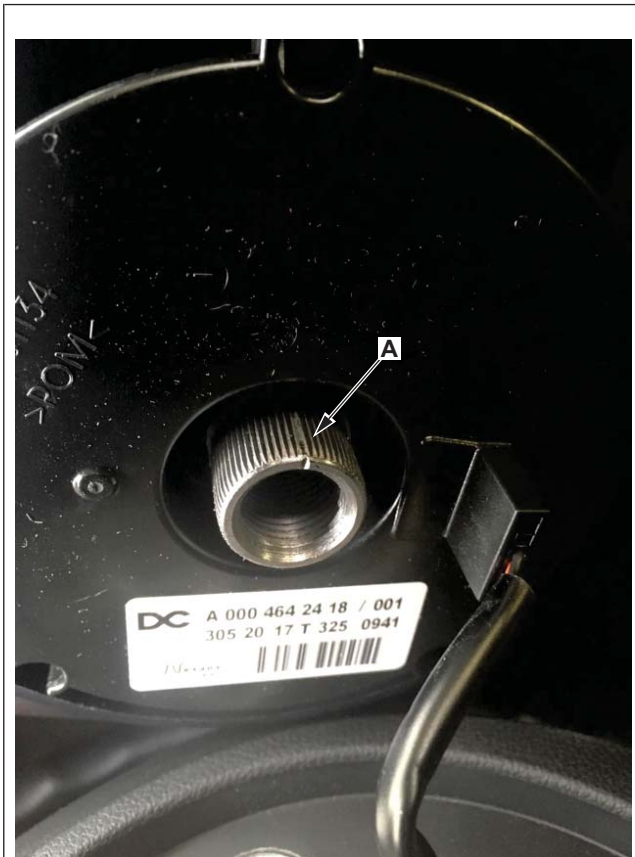
Fig. 3, Retiro de la cubierta del volante

5. Verifique que el par de apriete de los sujetadores sea de $60 \text{ lbf}\cdot\text{ft} \pm 7$ ($80 \text{ N}\cdot\text{m} \pm 10$). Si el par de apriete es el correcto y no existe ninguna separación entre la parte inferior del volante y la cubierta de la columna, no hace falta realizar más acciones. Continúe al paso 33.

Si el volante no se encuentra completamente asentado (existe una separación excesiva), y/o si el sujetador del volante no se puede apretar correctamente, continúe con el paso 6.

6. Desconecte la batería.
7. Destrabe el arnés del resorte espiral del volante.
8. Retire el tornillo del volante y luego retire el volante.
9. Inspeccione las estrías de la columna de dirección. No debería haber desgaste ni daños en las estrías. Vea [la Figura4](#) y [la la Figura5](#).

Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551



11/01/2018

f462336

A. Las estrías están dañadas y desgastadas.

Fig. 4, Estrías de la columna de dirección dañadas



11/01/2018

f462337

Fig. 5, Estrías de la columna de dirección con surcos sin daños

10. Retire el panel inferior del tablero.
 - 10.1 Retire los tres tornillos del panel inferior encima del pedal del acelerador y retire el panel.
 - 10.2 Retire cinco tornillos del panel que contiene el panel de conectores de la interfaz de diagnóstico. Retire las contratueras de plástico y luego retire el panel.
 - 10.3 Retire los dos tornillos de la tapa inferior de la columna de dirección y luego retire la tapa.
 - 10.4 Retire los tres tornillos que sujetan el borde superior del panel superior del tablero. Retire el panel.
11. Retire los dos sujetadores de la cubierta superior de la columna y los dos sujetadores de la cubierta inferior de la columna y retire las cubiertas.
12. Retire la palanca de la luz direccional y la palanca multifuncional.
 - 12.1 Retire los dos tornillos que fijan el interruptor de las luces direccionales al ensamble del volante.
 - 12.2 Tire hacia afuera el interruptor de las luces direccionales y retire el conector eléctrico.
13. Retire y deseche el perno retenedor y la tuerca del yugo de extremo del eje corto de la dirección y desconecte el yugo del extremo del eje de la columna de dirección.

Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551

14. Apoye la columna y retire los pernos que fijan la columna al soporte de montaje de la columna y retire la columna.

De ser necesario, gire la columna hacia arriba al retirarla de la lengüeta del soporte para ganar un mayor espacio de maniobra entre las piezas que la rodean.

15. Desenchufe el conector del resorte espiral. Vea **la Figura 6**.

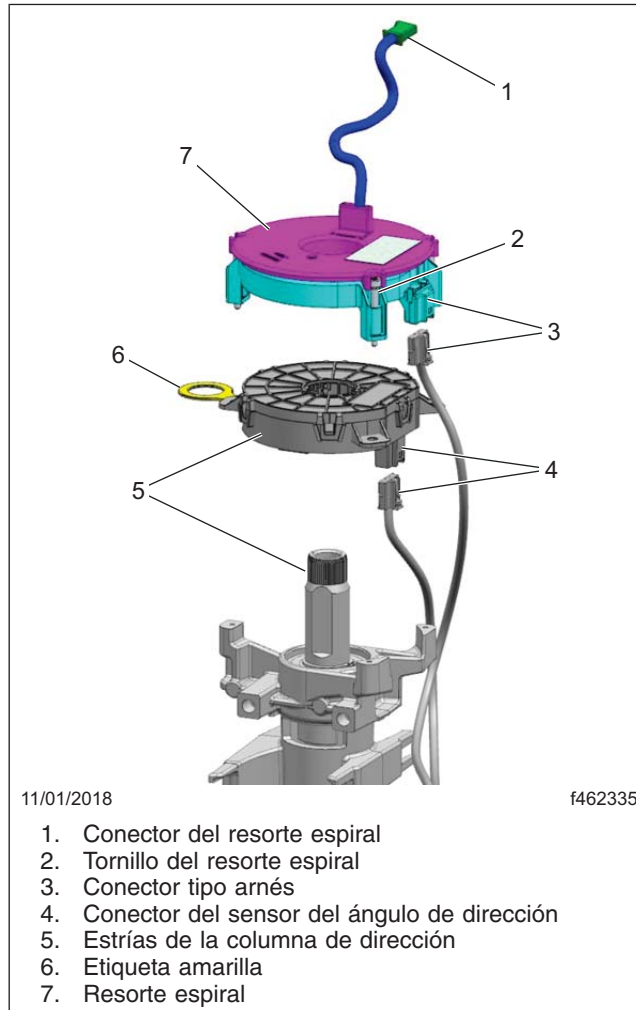


Fig. 6, Ensamble de la columna de dirección

16. Desconecte el arnés del sensor del ángulo de la dirección.

17. Alinee los lados planos del sensor del ángulo de la dirección con los lados planos de la columna de dirección antes de bajar el sensor nuevo sobre la columna de dirección.

18. Alinee los lados planos del resorte espiral con los lados planos de la columna de dirección antes de bajar dicho resorte sobre la columna de dirección. Además, alinee los orificios del sensor de ángulo con los de la pieza fundida de la columna.

NOTA: No apriete los tornillos en exceso, ya que se podría deformar la columna de plástico.

19. Apriete los tres tornillos pre-instalados con el resorte espiral a un par de 9,8 lbf·in (110 N·cm).

Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551

20. Conecte este arnés al sensor del ángulo del volante y luego al ensamblaje del resorte espiral. Asegúrese de que el arnés no interfiera con los demás componentes.
21. Posicione la columna nueva en el soporte de la pared delantera, luego instale los pernos y arandelas y apriételos con la mano.
22. Asegúrese de que la columna esté montada al ras del soporte de montaje de la columna y la pared delantera y luego apriete los pernos a un par de 23 a 29 lbf·ft (31 a 40 N·m).
23. Conecte el yugo del eje intermedio al extremo del eje de la columna de dirección e instale un perno retenedor y una tuerca nuevos. Apriete a un par de 30 a 35 lbf·ft (41 a 47 N·m). Aplique sellador de torque, OGP F900WHITE, a las roscas expuestas del perno prisionero y la tuerca.
24. Instale la luz direccional y las palancas multifuncionales y conecten los conectores del cableado.
25. Instale las cubiertas de la columna de dirección.
26. Instale el panel inferior del tablero.
27. Pase los cables desde el resorte espiral a través de la apertura en el cubo del volante.
28. Alinee las estrías del volante con las estrías del eje de la columna del volante y luego baje el volante sobre la columna de dirección. Vea [la Figura 7](#).

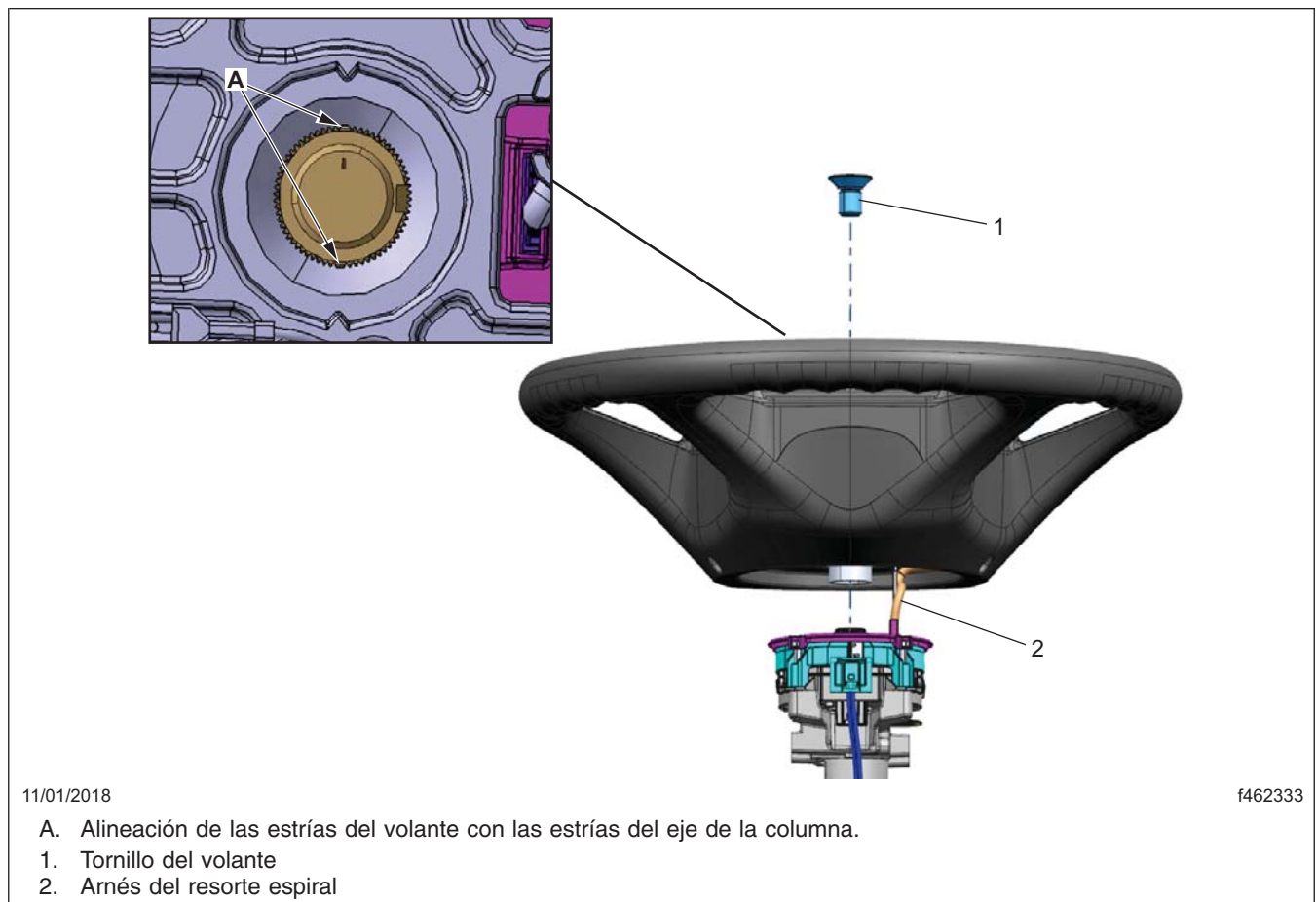


Fig. 7, Alineación de las estrías

29. Apriete el tornillo del volante aún par de 60 lbf·ft \pm 7 (80 N·m \pm 10).

**Noviembre de 2018
FL796A-F
NHTSA #18V-699
Transport Canada #2018-551**

30. Conecte los arneses del resorte espiral al volante.
31. Inserte el conector del resorte espiral al terminal de la cubierta del interruptor.
32. Trabe la cubierta sobre el volante.
33. Limpie un espacio en la placa base (Formulario WAR259). Anote el número de campaña de reparación, FL796, en una etiqueta de terminación roja sin usar (Formulario WAR260) y adjúntelo a la etiqueta base para indicar que esta campaña ha sido completada.

