



Red de Alerta Rápida

Alerta No. 27/2016

24 de junio de 2016.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO), LA COMISIÓN DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS DEL CONSUMIDOR DE EE.UU. (U.S. CONSUMER PRODUCT SAFETY COMMISSION, CPSC, POR SU NOMBRE Y SIGLAS EN INGLÉS) Y LA AGENCIA HEALTH CANADA, ALERTAN CONJUNTAMENTE SOBRE EL RETIRO VOLUNTARIO QUE HARÁ LA EMPRESA HP® (COMPUTING AND PRINTING MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.) DE DETERMINADAS BATERÍAS DE LA MARCA PANASONIC, MODELO UR18650A UTILIZADAS EN EQUIPOS DE CÓMPUTO QUE COMERCIALIZA, DEBIDO A QUE PUEDEN SOBRECALENTARSE, REPRESENTANDO UN RIESGO PARA LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES.

Los códigos de barra de las baterías afectadas inician con los siguientes dígitos: **6BZLU, 6CGFK, 6CGFQ, 6CZMB, 6DEMA, 6DEMH, 6DGAL y 6EBVA.** El código se puede ubicar en la parte inferior cuando se extrae la batería del equipo de cómputo.



www.alertas.gob.mx rar@profeco.gob.mx

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Deleg. Cuauhtémoc, Ciudad de México, Tel. (55) 56 25 67 00 | www.profeco.gob.mx

La Profeco y las instancias gubernamentales antes mencionadas trabajan y comunican conjuntamente, como partes de sus programas de Red de Alerta Rápida cada una de sus acciones de verificación y vigilancia en materia de seguridad de productos, por lo cual y en beneficio y seguridad de los consumidores informan del retiro voluntario que efectuará la empresa **HP®** a **48,645 baterías de litio de la marca Panasonic, modelo UR18650**, fabricadas en China, comercializadas en el mercado norteamericano desde marzo de 2013 hasta agosto de 2015, y/o vendidas como accesorios o recambios o entregadas a modo de sustitución a través del servicio de soporte técnico. Las baterías fueron ensambladas en modelos específicos de PC's portátiles **Notebook HP, Compaq, HP Probook, HP Envy, Compaq Presario y HP Pavilion**, lo anterior en virtud de que:

- Las baterías pueden sobrecalentarse, lo que podría ocasionar un incendio o ser un riesgo de quemadura para los consumidores.

Es importante mencionar que en México no se han reportado lesiones o incidentes por esta condición, sin embargo, en Estados Unidos, la marca recibió siete reportes incluyendo cuatro de daños de propiedad y en Canadá, se reportó un incidente donde el equipo se incendió.

Computing and Printing Mexico, S. de R.L de C.V. notificó a esta Procuraduría que el número total de baterías involucradas en la presente alerta, es de **4,489** en México, en tanto que en Estados Unidos es de 41,556 y en Canadá de 2,600 aproximadamente.

La presente alerta y atención a consumidores inició el 14 de junio de 2016 con una duración indeterminada.

Como parte de las medidas de seguridad para evitar que afecte la seguridad de los consumidores, las autoridades de gobierno involucradas recomiendan inmediatamente a los propietarios dejar de utilizar las baterías afectadas, retirarlas de los equipos de cómputo y ponerse en contacto con HP® para obtener una batería de remplazo sin costo a través de los siguientes medios:

- Vía telefónica al Centro de Soporte al Cliente a los números: **55 9184 3000, 01 800 472 6684 y 01 800 474 6836**,
- Visitar la página de Internet: www.HP.com/go/batteryprogram2016 y/o;
- Enviar un correo electrónico a la dirección: LABulkBattery@hp.com





Red de Alerta Rápida

Alerta No. 27/2016

La red de Distribuidores Autorizados de HP® en México, se encuentra notificada del retiro voluntario y está preparada para atender en este proceso junto a los consumidores involucrados.

Finalmente, se informa que la presente **ALERTA** está siendo publicada conjuntamente en los portales institucionales de la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE.UU., Health Canada en Canadá y de la Profeco en México, autoridades que estarán vigilando el cumplimiento de las acciones a cargo de la empresa, estando atentas para captar las quejas de los consumidores y brindar la asesoría necesaria, a través de las siguientes vías de contacto:

- **Procuraduría Federal del Consumidor:**
 - ✓ <http://www.profeco.gob.mx/alertas/alertas16.asp>
 - ✓ www.alertas.gob.mx
 - ✓ Correo electrónico: rar@profeco.gob.mx
 - ✓ Al teléfono del consumidor 5568 8722 en la Ciudad de México y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país.
- **Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE.UU.:**
 - ✓ <http://www.cpsc.gov/en/Recalls/2016/HP-Recalls-Batteries-for-HP-and-Compaq-Notebook-Computers/>
- **Health Canada de Canadá:**
 - ✓ <http://healthycanadians.gc.ca/recall-alert-rappel-avis/hc-sc/2016/58986r-eng.php>

-o0o-



www.alertas.gob.mx rar@profeco.gob.mx

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Deleg. Cuauhtémoc, Ciudad de México, Tel. (55) 56 25 67 00 | www.profeco.gob.mx