

11 de noviembre de 2016.

SAMSUNG ELECTRONICS MÉXICO, S.A. DE C.V. (SAMSUNG) EN COORDINACIÓN CON LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) INFORMA SOBRE SU PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DIRIGIDO A TODOS LOS CONSUMIDORES QUE ADQUIRIERON LAS LAVADORAS DE CARGA SUPERIOR, ESPECÍFICAMENTE LOS SIGUIENTES 3 MODELOS:

WA422PRHDWR/AX



WA456DRHDSU/AX



WA456DRHDWR/AX



La empresa **Samsung** informó a esta **Procuraduría** que debido a los recientes casos reportados por las autoridades competentes en los Estados Unidos de América y Canadá que involucran diversos modelos de lavadoras Samsung de carga superior, fabricadas en Asia, (ninguno confirmado en México) y considerando que la seguridad de las y los consumidores es una prioridad número uno, se ha tomado la decisión de implementar en México, el **Programa de Prevención de Riesgos**, destinado a todos los consumidores que hayan adquirido alguno de los 3 modelos mencionados anteriormente que fueron comercializados en México, en virtud de que:

- **Existe la posibilidad de que las Lavadoras señaladas generen una vibración excesiva con cierto tipo de material en la carga, dicha vibración puede provocar el desprendimiento de la cubierta representando un riesgo para la seguridad de los consumidores. En México, no se han reportado lesiones o incidentes por esta condición.**

Samsung notificó a esta Procuraduría que en México, son **4,236** Lavadoras involucradas que han sido comercializadas primordialmente entre 2013 y 2014 por



Alerta No. 37/2016

su Red de Distribuidores Autorizados como: Distribuidora Liverpool, S.A. de C.V., Sears Operadora México, S.A. de C.V., El Palacio de Hierro, S.A. de C.V. y Viana Descuentos, S.A. de C.V.

Por tal motivo, **Samsung** a través de su **Red de Centros de Servicio Autorizados**, realizará en su domicilio y de forma totalmente gratuita, un ajuste a las Lavadoras el cual consistirá en asegurar la cubierta a fin de evitar cualquier posibilidad de desprendimiento ocasionado por vibración.

Adicionalmente, **Samsung** realizará las siguientes acciones:

- Siempre y cuando se haya realizado la acción de servicio, **Samsung** otorgará 1 (un) año de garantía extendida sobre su Lavadora, sin importar si la misma se encuentra dentro o fuera del periodo de garantía original.
- Proveerá a todos los consumidores un manual actualizado y resumido para el uso apropiado de las Lavadoras, en especial, tratándose de cargas voluminosas y/o cargas que contengan materiales impermeables.
- Proporcionará a los consumidores un juego de calcomanías para ser colocadas sobre las opciones de ciclos de lavado en el tablero de control de las Lavadoras, el objetivo de dichas calcomanías es señalar de manera clara y precisa los ciclos que deben de ser seleccionados por los consumidores en caso de utilizar cargas voluminosas y/o cargas que contengan materiales impermeables.

Para participar en el presente Programa de Prevención de Riesgos comuníquese al **Centro de Atención a Clientes Samsung** al número **(55) 5062-0612**, o visita su página web: www.samsung.com/mx.

PROFECO seguirá ALERTA al cumplimiento de esta empresa y pone a su disposición el 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 para atender quejas y brindar asesoría.

-000-