

PROFECO INFORMA SOBRE EL RETIRO VOLUNTARIO QUE LA EMPRESA SONY DE MÉXICO S.A DE C.V REALIZA RESPECTO DE LOS EQUIPOS VAIO Fit11A, EL CUAL CUENTA CON 6 SUB MODELOS; SVF11N11CLB, SVF11N11CLP, SVF11N11CLS, SVF11N13CLB, SVF11N13CLP, SVF11N13CLS.



17 de junio de 2014.

La empresa **Sony de México, S.A. de C.V.** comprometida con sus clientes en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, ha puesto en marcha una campaña de retiro voluntario de la computadora personal modelo **VAIO Fit11A**, el cual cuenta con los siguientes submodelos: **SVF11N11CLB, SVF11N11CLP, SVF11N11CLS, SVF11N13CLB, SVF11N13CLP, SVF11N13CLS**, ante la posibilidad de lo siguiente:

- Se tiene conocimiento de que algunas baterías internas no removibles y provistas a Sony por un tercer proveedor, pueden sobrecalentarse ocasionando daños parciales en la carcasa del producto.

Derivado de lo anterior, la empresa **Sony de México, S.A. de C.V.**, informó a esta Procuraduría que 4,590 equipos fueron comercializados en territorio nacional por algún distribuidor autorizado. Así mismo, nos han reportado que 759 equipos ya fueron vendidos a un consumidor final.

A la fecha han sido presentados 4 casos a nivel mundial: 1 caso en Hong Kong, 1 caso en China, y 2 casos en Japón, sin que se hayan reportado lesiones en las personas o usuarios de los productos. Las y los consumidores que cuenten con una computadora **Sony VAIOFit11A** de algunos de los sub modelos antes mencionados, deberán cesar inmediatamente el uso del equipo y ponerse en contacto con Sony.

Sony de México, S.A. de C.V., ha publicado en el sitio web <http://esupport.sony.com/news/482/LA/ES>, www.sony.com.mx y www.store.sony.com.mx el aviso en relación a los modelos **VAIO Fit11**. De igual forma, se ha tratado de contactar vía telefónica a las y los usuarios registrados que proporcionaron su información de contacto.

El procedimiento que se seguirá para la devolución de equipos y reembolso, o bien, reparación de los equipos será el siguiente:

- Una vez que las y los clientes hayan contactado al Call Center(**01 800 759 7669**), se le solicitará que acuda a un Centro de Servicio de la Red de **Sony de México, S.A. de C.V.**, a fin de que en el mismo se reciba su equipo y se envíe a las instalaciones de Sony de México, S. A. de C.V.
- **Sony de México, S.A. de C.V.** procederá a contactar a las y los clientes con el propósito de ofrecerle el cambio físico de su equipo, en caso de que tuviera existencias de algún modelo equiparable, o bien, para solicitarle la información y documentación necesaria para llevar a cabo el reembolso respectivo.
- A partir del 19 de mayo del presente, las y los clientes también podrá tomar la opción del servicio de reparación preventiva de su equipo mediante el cambio de la batería a través de cualquiera de los Centros de Servicio autorizados de **Sony de México, S.A de C.V.**, sin costo para el cliente.
- En caso de que no haya algún centro de servicio cerca del domicilio del cliente, éste podrá comunicarse al Call Center a fin de solicitar que le sea enviada una guía prepagada para enviar su equipo al lugar que se le indique. Una vez que se

confirme la recepción del mismo, se seguirá el mismo procedimiento señalado en el segundo punto anterior.

- **Sony de México, S.A. de C.V** realizará la transferencia electrónica a la cuenta que la o el cliente le indique dentro de las 2 semanas siguientes una vez recibido el equipo y documentos requeridos.
- Los puntos de contacto con las y los clientes serán;
 1. El Call Center : **01 800 759 7669**
 2. Los Centros de Servicio de la Red **Sony de México, S.A. de C.V** y,
 3. Las Tiendas de **Sony de México, S.A de C.V** ubicadas en los Centros Comerciales Plaza Satélite, Perisur, Antara y Angelopolis.

Profeco estará alerta al cumplimiento de esta empresa y puede atender las quejas de las y los consumidores y brindar asesoría en el teléfono del consumidor (5568 8722 en el D.F. y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).

Computadora SONY

<i>Descripción del producto</i>	<i>Modelo</i>	<i>Imagen</i>
VAIO Fit11A	SVF11N	
VAIO Fit11A	SVF11N	
VAIO Fit11A	SVF11N	

-000-