25 de enero de 2019.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) INFORMA SOBRE **LA EXPANSIÓN DE LA ALERTA RÁPIDA 01/2018** DEL PROGRAMA DE RETIRO VOLUNTARIO Y REEMPLAZO QUE EFECTÚA LA EMPRESA **HP® (COMPUTING AND PRINTING MÉXICO, S. DE R.L C.V.)** PARA DETERMINADAS BATERÍAS DE LITIO UTILIZADAS EN DIVERSOS EQUIPOS QUE COMERCIALIZA, DEBIDO A QUE PUEDEN SOBRECALENTARSE, REPRESENTANDO UN RIESGO PARA LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES.

Las baterías afectadas en esta expansión fueron comercializadas a nivel mundial entre marzo y julio 2016 con las misma notebooks y estaciones de trabajo afectadas por el programa original, y/o como accesorios o partes de repuesto p entregadas como reemplazos a través de servicio técnico, para esos equipos y también para HP Probooks (4xx G4 y G5), HP ENVY 15 y Mobile Thin Clients (HP mt20, HP mt21 y HP mt31).

Las baterías potencialmente afectadas se enviaron con determinadas notebooks y estaciones de trabajo móviles de HP vendidas en todo el mundo entre diciembre de 2015 y abril de 2018.

HP® comunicó a esta Procuraduría sobre la expansión del programa en México del Retiro Voluntario y Reemplazo de ciertas baterías de litio de notebook y estaciones de trabajo móviles, en virtud de que:

- **HP® ha detectado que las baterías pueden sobrecalentarse y conllevan un riesgo para el cliente de incendio o quemaduras.**

Por ello, **HP®** indicó que es extremadamente importante que compruebe si su batería se encuentra entre las afectadas, incluso si lo hubiera hecho anteriormente y se le hubiera informado que no se veía afectada.

La siguiente tabla brinda una lista de productos de **HP®** que es probable que usen baterías afectadas por esta recuperación. Las baterías afectadas se enviaron con ciertos productos de HP, y/o vendidas como accesorios o baterías de reemplazo.

Los siguientes productos se enviaron con baterías afectadas.	
ProBook	HP ProBook 64x serie G2 y G3 HP ProBook 65x serie G2 y G3 HP ProBook 4xx serie G4 (430, 440, 450, 455 y 470)
ZBook	HP ZBook 17 (G3 y G4) HP ZBook Studio G3
x360	HP x360 310 G2
Pavilion	HP Pavilion x360
ENVY	HP ENVY M6
HP11	HP 11 Notebook PC
Los siguientes productos son compatibles, pero no se enviaron, con las baterías afectadas. Clientes pudieron haber comprado una batería como accesorio o recibido una batería de reemplazo a través de los servicios que se ve afectada por la recuperación.	
ProBook	HP ProBook 4xx G5 (430, 440, 450, 455, 470)
ZBook	HP ZBook Studio G4
ENVY	HP ENVY 15
Mobile Thin Client	HP mt20 HP mt21 HP mt31

Dado el riesgo mencionado, **HP®** recomienda a los consumidores lo siguiente:

1) Visitar el sitio web de recuperación de baterías de **HP®** en:

   ✓ www.hp.com/go/batteryprogram2018

2) Proceso de validación de baterías potencialmente afectadas. **HP®** solicita verificar o volver a verificar las baterías de cualquiera de las computadoras notebook y estaciones de trabajo móviles potencialmente afectadas que aparecen en el listado anterior, además de cualquier batería adquirida como accesorio o repuesto o entregada como reemplazo a través de HP o de un proveedor de servicio autorizado.

Nota: El proceso de validación puede mostrar que la batería no es afectada por este programa, en cuyo caso la batería puede seguir utilizada y un reemplazo no es necesario.

Computing and Printing México, S. de R.L. de C.V. notificó a esta Procuraduría que el número total de equipos identificados para la expansión de esta alerta rápida, es de **1,304 unidades en México**, en tanto que a nivel mundial son 151,593 unidades.

Adicionalmente, **HP®** pone a disposición de los consumidores los siguientes medios de contacto para mayor asistencia o en caso de dudas:

- Vía telefónica desde cualquier ciudad en México al número:

  ✓ **01-800-063-0234 y (55) 50912455 en un horario de lunes a viernes de 5:00 am a 6:00 pm.**

- Visitando su página web:

  ✓ **www.hp.com/go/batteryprogram2017**

PROFECO Estará alerta al cumplimiento de esta empresa y puede atender las quejas de los consumidores y brindar asesoría en el teléfono del consumidor (5568 8722 en la Ciudad de México y zona metropolitana, y 01 800 466 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).

-o0o-