

# ZARA HOME

**ALERTA 104/2022**  
FECHA: 13 DICIEMBRE 2022

## ZARA HOME MÉXICO S.A. DE C.V.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON LA EMPRESA ZARA HOME MÉXICO S.A. DE C.V., INFORMAN SOBRE EL RETIRO VOLUNTARIO PARA DIVERSOS MAMELUCOS (PRENDAS PARA BEBÉ).

### MAMELUCOS (PRENDAS PARA BEBÉS)

**MARCA:** ZARA HOME  
**MODELO:** MAMELUCO KIDS NEWBORB PELELE RIB  
**REFERENCIA:** 4673/529/737  
**UNIDADES INVOLUCRADAS:** 14



#### **RIESGO:**

ZARA HOME MÉXICO S.A. DE C.V., ha identificado que la funcionalidad, calidad y durabilidad de los mamelucos indicados pudieran ser defectuosos, específicamente el sistema de corchetes (broches que permiten la sujeción de la prenda).

#### **CONSECUENCIA DEL RIESGO:**

Los corchetes podrían desprenderse.

#### **CONTRAMEDIDA:**

ZARA HOME MÉXICO S.A. DE C.V., solicitará a los consumidores que hayan adquirido dichos mamelucos, dejen de utilizarlos de manera inmediata y los devuelvan al punto de venta ZARA HOME mas cercano a su ubicación para obtener el reembolso completo.

#### **MEDIOS DE CONTACTO CON ZARA HOME MÉXICO S.A. DE C.V.:**

- Página de internet: <https://www.zarahome.com/mx/contact-shopping-online.html>
- Teléfono: 800 083 0986
- Whatsapp: +34 696 64 87 75

**FECHA DE INICIO DE CAMPAÑA:** 05 de diciembre de 2022

**VIGENCIA:** INDEFINIDA

#### **ACCIONES:**

ZARA HOME MÉXICO S.A. DE C.V., ha implementado las siguientes acciones:

- Los consumidores deberán acudir al punto de venta ZARA HOME de su preferencia para devolver el producto, sin ser necesario el comprobante de pago para recibir el reembolso completo, aun cuando este no cuente con las etiquetas.
- Comunicará dicha campaña a los clientes que adquirieron los artículos a través de la página de internet de ZARA HOME, en caso de que hubieran proporcionado sus datos de contacto al gestionar la compra.
- Colocará avisos de la campaña en todos los puntos de venta afectados en tiendas físicas y en el sitio web <https://www.zarahome.com/mx/+info/retirada-de-art%C3%ADculos-c1020421829.html>
- Retirá de manera inmediata el producto tanto de los puntos de venta como del sitio de internet y aplicación móvil operados por ZARA HOME.

#### **REPORTES DE DAÑOS:**

ZARA HOME MÉXICO S.A. DE C.V., señala que al 07 de diciembre de 2022 no cuenta con reportes, reclamaciones o información sobre si los productos han generado algún daño o lesión a los consumidores

**TOTAL DE UNIDADES INVOLUCRADAS: 14**

PROFECO seguirá atento al cumplimiento de esta alerta y pone a su disposición el Teléfono del Consumidor (55) 5568 8722 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y 800 468 8722 en el resto del país para atender quejas y brindar asesoría.

-o0o-