Red de Alerta Rápida

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ALERTA 03/2023
FECHA: 12 ENERO 2023

LG Electronics

LG ELECTRONICS MÉXICO, S.A. DE C.V.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON LA EMPRESA LG ELECTRONICS MÉXICO, S.A. DE C.V., INFORMAN SOBRE LA ALERTA PREVENTIVA PARA LOS TELEVISORES INTELIGENTES (SMART TV´S) MARCA LG MODELOS 86UQ9050PSC Y 86NANO75SQA.

MODELO: 86UQ9050PSC de 86 pulgadas
FECHA DE FABRICACIÓN: entre el 9 de mayo y el 20 de Agosto de 2022
UNIDADES INVOLUCRADAS: 1,066

MODELO: 86NANO75SQA de 86 pulgadas
FECHA DE FABRICACIÓN: entre el 9 de mayo y el 20 de Agosto de 2022
UNIDADES INVOLUCRADAS: 1,857

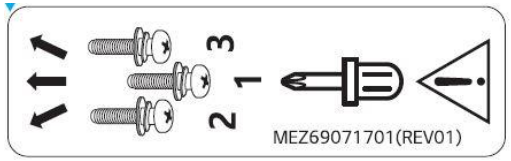
RIESGO:
LG ELECTRONICS MÉXICO, S.A. DE C.V., ha identificado que las televisiones inteligentes involucradas, en caso de no ser instaladas correctamente conforme a sus manuales e instrucciones, podrían ser susceptibles de caídas, lo que supondría un posible riesgo para los consumidores.

CONSECUENCIA DEL RIESGO:
Existe la posibilidad que ocurra un volteo y/o caída del televisor inteligente (Smart TV), si todos los tornillos no son correctamente apretados.

CONTRAMEDIDA:
LG ELECTRONICS MÉXICO, S.A. DE C.V., notificará y enfatizará a los consumidores la manera correcta de instalar el soporte de su televisor inteligente (Smart TV), a efecto de evitar cualquier contingencia. La indicación es utilizar los tres tornillos en cada soporte.
Ofrecerá asistencia adicional a los consumidores que así lo requieran por el servicio de soporte de LG, así como tornillos de reemplazo o nuevos soportes si así lo solicitan, sin cargo para los consumidores.

ACCIONES:
LG ELECTRONICS MÉXICO, S.A. DE C.V., ha implementado las siguientes acciones:

- Notificará a sus consumidores, a través de notificaciones electrónicas directamente en los televisores inteligentes (Smart TV), de instrucciones detalladas de instalación y etiquetado de los soportes. Este aviso electrónico se desplegará en aquellos conectados a internet.
- Ha incorporado una etiqueta adicional con instrucciones gráficas de instalación enfatizando la necesidad de utilizar todos los tornillos, directamente en los soportes de los nuevos modelos fabricados.
- En los productos fabricados después del 30 de agosto de 2022 se sustituyeron los soportes por unos de aluminio, el cual presenta mayores características de estabilidad y fortaleza, aun si fueran instalados incorrectamente con sólo dos tornillos.



MEDIOS DE CONTACTO CON LG ELECTRONICS MÉXICO, S.A. DE C.V.:

- Teléfono: 55 5321 1919
- Whatsapp: 55 7960 2767
- Código QR:

FECHA DE INICIO DE CAMPAÑA:
Finales de octubre 2022
VIGENCIA: 9 meses

REPORTES DE DAÑOS:
LG ELECTRONICS MÉXICO, S.A. DE C.V., informa que al 26 de octubre de 2022, no ha sido reportada de ningún daño en propiedad, ni heridas o afectación a la salud de los consumidores en relación con esta posible susceptibilidad en territorio mexicano.

TOTAL DE UNIDADES INVOLUCRADAS.: 2,923

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-