

13 de septiembre de 2016.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON **SAMSUNG ELECTRONICS MÉXICO, S.A. DE C.V.** (SAMSUNG) INFORMAN SOBRE EL **PROGRAMA DE REEMPLAZO VOLUNTARIO** DIRIGIDO A TODOS LOS CONSUMIDORES QUE HAYAN ADQUIRIDO EL EQUIPO **GALAXY NOTE 7 MODELO SM-N930F**.



La empresa **Samsung** ha identificado un problema en las celdas de la batería instalada en el dispositivo celular **Galaxy Note 7 Modelo No. SM-N930F**. Considerando que para **Profeco** y **Samsung** la seguridad de las y los consumidores es una prioridad absoluta, se ha tomado la decisión de reemplazar, sin costo alguno para los consumidores, todos los dispositivos Galaxy Note 7 comercializados en México, mediante un **Programa de Reemplazo Voluntario** que fue anunciado el **6 de septiembre del 2016**.

A nivel mundial (al 1 de septiembre de 2016), se han reportado tan solo 35 casos, es importante mencionar que ninguno de ellos se ha suscitado en México, no obstante lo anterior, Samsung ha decidido tomar la iniciativa e implementar el Programa de Reemplazo Voluntario.

[www.alertas.gob.mx](http://www.alertas.gob.mx) [rar@profeco.gob.mx](mailto:rar@profeco.gob.mx)

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Deleg. Cuauhtémoc,  
Ciudad de México, Tel. (55) 56 25 67 00 | [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)



**Samsung** notificó a esta Procuraduría que se han importado a México un total de **15,405** unidades de las cuales ha comercializado **14,885** a través de sus distribuidores autorizados como Telcel, AT&T, Telefónica Movistar y Liverpool y se han entregado a los consumidores finales un total de **11,659** unidades.

Bajo el **Programa de Reemplazo Voluntario**, Profeco y **Samsung** sugieren a los consumidores tomar las siguientes medidas cuanto antes:

1. **Apagar por completo y no utilizar** su Galaxy Note 7 Modelo No. SM-N930F.
2. Acudir directamente al punto de venta en donde fue adquirido el **Galaxy Note 7 Modelo No. SM-N930F**, o a cualquiera de los Centros de Atención a Clientes Autorizados de su operador.
3. **Los nuevos dispositivos, que cumplen con el diseño original y especificaciones de seguridad, estarán disponibles a partir del 30 de septiembre de 2016.** En caso de que Usted lo requiera, **Samsung** pondrá a su disposición, a través de los Centros de Atención a Clientes Autorizados de su operador, sin costo alguno, un celular temporal el cual se le concederá en préstamo hasta que le sea entregado su nuevo **Galaxy Note 7**.

En caso de que Usted no desee esperar al 30 de septiembre de 2016 para realizar el cambio de su dispositivo por uno nuevo, podrá optar, previo a esta fecha, por la alternativa de **Cambio de Equipo** es decir, podrá cambiar, **antes del 30 de septiembre de 2016**, de manera definitiva, su Galaxy Note 7 por cualquiera de los siguientes dispositivos de la marca Samsung: Galaxy S7 o Galaxy S7 Edge. Asimismo, en éste caso, le será reembolsada la diferencia entre el precio pagado por el equipo Galaxy Note 7 y el precio del equipo de cambio seleccionado. Por otro lado, es importante mencionar que debido a estos inconvenientes, su operador de telefonía celular ofrecerá ciertos beneficios adicionales a los aquí señalados por lo cual sugerimos consultar a su operador directamente o acceder a su página web.

En caso de tener alguna duda o requerir asistencia podrán consultar las siguientes páginas de internet: [www.samsung.com/mx](http://www.samsung.com/mx), [www.telcel.com](http://www.telcel.com), [www.att.com.mx](http://www.att.com.mx), [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx) y [www.liverpool.com.mx](http://www.liverpool.com.mx).

**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 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).

-o0o-

[www.alertas.gob.mx](http://www.alertas.gob.mx) [rar@profeco.gob.mx](mailto:rar@profeco.gob.mx)

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Deleg. Cuauhtémoc, Ciudad de México, Tel. (55) 56 25 67 00 | [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)