

31 de enero de 2017.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO), LA COMISIÓN DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS DEL CONSUMIDOR DE EE.UU. (U.S. CONSUMER PRODUCT SAFETY COMMISSION, CPSC, POR SU NOMBRE Y SIGLAS EN INGLÉS), LA AGENCIA HEALTH CANADA Y HP® (COMPUTING AND PRINTING MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.) ACTUALIZAN CONJUNTAMENTE A LA POBLACIÓN CONSUMIDORA SOBRE LA EXPANSIÓN DE LA [ALERTA 27/2016](#) QUE INVOLUCRA LAS BATERÍAS MARCA PANASONIC MODELO UR18650A.



Baterías marca Panasonic UR18650A ensambladas en equipos de cómputo modelos Notebook HP, Compaq, HP Probook, HP Envy, Compaq Presario y HP Pavilion comercializadas entre marzo 2013 a octubre 2016.

La Profeco y las instancias gubernamentales antes mencionadas trabajan y comunican conjuntamente, mediante la Red de Alerta Rápida, cada una de las acciones de verificación y vigilancia en materia de seguridad de productos, por lo cual, en beneficio y seguridad de los consumidores, actualizan la publicación [27/2016](#). Debido a esto, la empresa HP® efectuará el retiro voluntario de un total de **157,120 baterías de litio de la marca Panasonic, modelo UR18650A**, fabricadas en China y comercializadas en mercado norteamericano desde marzo de 2013 hasta octubre de 2016, mismas que fueron vendidas como accesorios o recambios o entregadas a modo de sustitución a través del servicio de soporte técnico, lo anterior en virtud de que: **las baterías pueden sobrecalentarse, lo que podría ocasionar un incendio o ser un riesgo de quemadura para los consumidores.**

Es importante mencionar que en México no se han reportado accidentes o incidentes por esta condición.





Alerta No. 4/2017

Computing and Printing Mexico, S. de R.L. de C.V. notificó a esta Procuraduría que el número total de baterías involucradas, es de **8,520** en México, en tanto que en Estados Unidos es cerca de 142,900 y en Canadá 5,700 unidades aproximadamente.

Como parte de las medidas de seguridad para evitar que afecte la seguridad de los consumidores, las autoridades de gobierno involucradas recomiendan inmediatamente a los propietarios dejar de utilizar las baterías afectadas, retirarlas de los equipos de cómputo y ponerse en contacto con HP® para obtener una batería de remplazo sin costo a través de los siguientes medios:

- Vía telefónica al Centro de Soporte al Cliente a los números:
55 9184 3000, 01 800 472 6684 y 01 800 474 6836,
- Visitar la página de Internet:
www.HP.com/go/batteryprogram2016 y/o;
- Enviar un correo electrónico a la dirección: LABulkBattery@hp.com

La red de Distribuidores Autorizados de HP® en México, se encuentra notificada de la expansión del retiro voluntario y está preparada para atender en este proceso junto a los consumidores involucrados.

Finalmente, se informa que la presente **ALERTA** está siendo publicada simultáneamente en los portales institucionales de la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE.UU., Health Canada y de la Profeco en México, autoridades que estarán vigilando el cumplimiento de las acciones a cargo de la empresa, estando atentas para captar las quejas de los consumidores y brindar la asesoría necesaria, a través de las siguientes vías de contacto:

- [Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE.UU](#)
- [Health Canada de Canadá](#)
- [Procuraduría Federal del Consumidor](#)
 - ✓ Al 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 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