

22 de enero del 2018

MEIC alerta a los consumidores sobre retiro voluntario de baterías de litio de notebook y estaciones de trabajo móviles marca HP

- Empresa HP PPS Costa Rica Limitada comunicó el retiro de 22 unidades vendidas en Costa Rica.
- El MEIC aprueba el plan remedial presentado por la empresa

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) alerta a los consumidores del retiro voluntario de ciertas baterías de litio de notebook y estaciones de trabajo móviles ante la posibilidad de que presenten defectos de fábrica que al sobre calentarse presentan riesgo de incendio y quemadura a los usuarios.

La empresa HP PPS Costa Rica Limitada identificó el producto según se detalla: 1) las baterías afectadas fueron comercializadas a nivel mundial desde diciembre de 2015 con equipos HP ProBooks (64x serie G2 y G3, 65x serie G2 y G3), HP x360, HP ENVY m6 HP Pavillon x360, HP 11 y 2) estaciones de trabajo móviles HP ZBook (17 3, 17 G4 y Studio G3) y/o como accesorios o partes de repuesto o entregadas como reemplazos a través de servicio técnico, para esos equipos y también para la estación de trabajo móvil HP ZBook Studio G4. Los equipos con la posibilidad de tener baterías afectadas fueron fabricados entre diciembre 2015 y noviembre de 2017 en China.

Ilustración de las baterías objeto del retiro voluntario:



El plan remedial aprobado por la DAC del MEIC consiste en lo siguiente:

- a) El programa de retiro y sustitución voluntaria iniciará a partir del día 04 de enero de 2018 con la divulgación que se haga mundialmente de la alerta de riesgo, y se mantendrá vigente hasta que el último de los clientes realice su reclamo, con una duración mínima de un año conforme al artículo 125 del Reglamento de anterior cita.

b) HP pide a los consumidores que realicen lo siguiente:

1. Visitar el sitio web de recuperación de baterías de HP en www.hp.com/go/batteryprogram2017 para validar su equipo.
2. Si el proceso de validación indica que una batería es afectada, los consumidores deben dejar de utilizar la batería de inmediato y solicitar un reemplazo sin que genere costo alguno mediante el sitio web de recuperación de baterías que HP pone a disposición en: www.hp.com/go/batteryprogram2017

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

3. Si la validación indica que su batería se ve afectada, deberá dejar de usarla inmediatamente y seleccionar el modo de seguridad tal y como se le indicará oportunamente, pudiendo continuar usando con seguridad su equipo al conectarlo a la correspondiente fuente externa/cargados de HP.
4. Muchas de esas baterías son internas en el sistema, lo que significa que no las puede reemplazar el consumidor por sí mismo. Por tal motivo HP proporcionará servicios de reemplazo por parte de un técnico autorizado para cada batería afectada confirmada, sin que genere costo adicional para el consumidor.
5. Adicionalmente HP pone a disposición de los consumidores los siguientes medios de contacto para mayor asistencia o en caso de dudas:
 - a. Página web visitando la dirección: www.hp.com/go/batteryprogram2017
 - b. Línea telefónica de atención al consumidor en Costa Rica: 0-800-011-0524. Horario de lunes a viernes de 5:00 am a 6:00 pm.

Oficina de Relaciones Públicas y Prensa

Evelyn Arroyo Santamaría

earroyo@meic.go.cr

Tel: 2549-1400, ext. 240