

12 de noviembre del 2019

MEIC informa a los consumidores sobre el retiro voluntario de mercado de baterías de algunos modelos de computadoras notebook HP y estaciones de trabajo móviles HP

- La empresa HP PPS Costa Rica identificó 18 unidades vendidas.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) alerta a los consumidores de una expansión al programa voluntario de recuperación y reemplazo de seguridad a nivel internacional de determinadas baterías de computadoras notebook y estaciones de trabajo móviles, que fue anunciado a partir del 4 de enero de 2018, bajo la Alerta 2018 (ver alerta [RV-01-2018](#)). Las baterías potencialmente afectadas se enviaron con computadoras notebook HP ProBook (64x serie G2 y G3, 65x serie G2 y G3, 4x G4 (430, 440, 450, 455 y 470)), HP x360, HP ENVY M6, HP Pavilion x360, HP 11 y estaciones de trabajo móviles HP ZBook (17 G3, 17 G4 y Studio G4) específicas vendidas en todo el mundo de diciembre de 2015 a abril de 2018. Adicionalmente, estas baterías pudieron haberse vendido como accesorios o baterías de reemplazo para HP ProBook 4x G5 (430, 440, 450, 455 y 470), HP ZHAN 15 Pro G1, HP ENVY 15, HP Mobile Thin Clients (mt20, mt21 y mt31) y la estación de trabajo móvil HP ZBook Studio G4 o para cualquiera de los productos anteriores a través de HP o de un proveedor de servicio autorizado. **Las baterías afectadas por este programa de recuperación pueden sobrecalentarse y constituyen un riesgo para el cliente de incendio o quemaduras.**

Se identificaron para el caso específico de Costa Rica, **18 unidades vendidas**, todas vendidas en los almacenes del Distribuidor Autorizado Office Depot. Las unidades identificadas son las siguientes:

Número de serie	Número de parte	Tipo de equipo
8CG6151D5X	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DB6	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D9T	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DFC	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DBP	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DBR	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DB8	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D9X	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DBB	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D66	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DB4	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D9J	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DFM	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DDP	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D6F	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DG2	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D5P	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D9W	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D6F	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151DG2	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D5P	796219-421	HP Pavilion x360
8CG6151D9W	796219-421	HP Pavilion x360

Ilustración de las baterías objeto del retiro voluntario:



La empresa procederá con el siguiente plan remedial:

1. El consumidor puede visitar el sitio web de recuperación de baterías de HP en: www.hp.com/go/batteryprogram2018 para verificar su batería. HP ha lanzado una actualización para el BIOS en agosto de 2019 para los clientes cuyas baterías se vean afectadas por este programa de recuperación que pondrá a las baterías en "Modo de seguridad de la batería".

2. Si la validación indica que su batería se ve afectada, deje de usar la batería inmediatamente y colóquela en Modo de seguridad de la batería. Muchas de estas baterías son internas en el sistema, lo que significa que no las puede reemplazar el cliente por sí mismo. No debe intentar remover la batería. Una vez que la batería se ponga en Modo de seguridad, puede continuar usando su notebook o estación de trabajo móvil al conectarla a un adaptador de energía de HP

3. HP proporcionará servicios de reemplazo de baterías para cada batería que sea verificada como afectada por esta recuperación sin costo alguno.

4. **Nota:** el proceso de validación puede indicar que una batería no se ve afectada. Menos del 3% de los productos potencialmente afectados vendidos durante este período de tiempo incluye baterías que se ven afectadas por esta recuperación de seguridad y su expansión. Las baterías adicionales identificadas por nuestro proveedor representan el 0.2 % de todos los productos HP potencialmente afectados que se vendieron durante este período de tiempo.

5. Adicionalmente, HP pone a disposición de los consumidores los siguientes medios de contacto para mayor asistencia o en caso de dudas:

5.1 Página web visitando la dirección: www.hp.com/go/batteryprogram2018 y seleccione Contacto.

5.2 Vía telefónica al número: 0800-012-2072 o 25397435, de lunes a viernes de 5:00 am a 6:00 pm.

Dirección de Apoyo al Consumidor

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Teléfono: 2549-1400 ext: 849.