



PROFECO INFORMA SOBRE EL RETIRO VOLUNTARIO QUE LA EMPRESA SONY DE MÈXICO S.A DE C.V REALIZA RESPECTO DE LOS EQUIPOS VAIO Fit11A, EL CUAL CUENTA CON 6 SUB MODELOS; SVF11N11CLB, SVF11N11CLP, SVF11N11CLS, SVF11N13CLB, SVF11N13CLP, SVF11N13CLS.



17 de junio de 2014.

La empresa **Sony de México, S.A. de C.V.** comprometida con sus clientes en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, ha puesto en marcha una campaña de retiro voluntario de la computadora personal modelo **VAIO Fit11A**, el cual cuenta con los siguientes submodelos: **SVF11N11CLB, SVF11N11CLP, SVF11N11CLS, SVF11N13CLB, SVF11N13CLP, SVF11N13CLS**, ante la posibilidad de lo siguiente:

- Se tiene conocimiento de que algunas baterías internas no removibles y provistas a Sony por un tercer proveedor, pueden sobrecalentarse ocasionando daños parciales en la carcasa del producto.



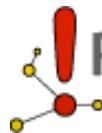
Derivado de lo anterior, la empresa **Sony de México, S.A. de C.V.**, informó a esta Procuraduría que 4,590 equipos fueron comercializados en territorio nacional por algún distribuidor autorizado. Así mismo, nos han reportado que 759 equipos ya fueron vendidos a un consumidor final.

A la fecha han sido presentados 4 casos a nivel mundial: 1 caso en Hong Kong, 1 caso en China, y 2 casos en Japón, sin que se hayan reportado lesiones en las personas o usuarios de los productos. Las y los consumidores que cuenten con una computadora **Sony VAIO Fit11A** de algunos de los sub modelos antes mencionados, deberán cesar inmediatamente el uso del equipo y ponerse en contacto con Sony.

Sony de México, S.A. de C.V., ha publicado en el sitio web <http://esupport.sony.com/news/482/LA/ES>, www.sony.com.mx y www.store.sony.com.mx el aviso en relación a los modelos **VAIO Fit11**. De igual forma, se ha tratado de contactar vía telefónica a las y los usuarios registrados que proporcionaron su información de contacto.

El procedimiento que se seguirá para la devolución de equipos y reembolso, o bien, reparación de los equipos será el siguiente:

- Una vez que las y los clientes hayan contactado al Call Center(**01 800 759 7669**), se le solicitará que acuda a un Centro de Servicio de la Red de **Sony de México, S.A. de C.V.**, a fin de que en el mismo se reciba su equipo y se envíe a las instalaciones de Sony de México, S. A. de C.V.
- **Sony de México, S.A. de C.V.** procederá a contactar a las y los clientes con el propósito de ofrecerle el cambio físico de su equipo, en caso de que tuviera existencias de algún modelo equiparable, o bien, para solicitarle la información y documentación necesaria para llevar a cabo el reembolso respectivo.
- A partir del 19 de mayo del presente, las y los clientes también podrá tomar la opción del servicio de reparación preventiva de su equipo mediante el cambio de la batería a través de cualquiera de los Centros de Servicio autorizados de **Sony de México, S.A de C.V.**, sin costo para el cliente.
- En caso de que no haya algún centro de servicio cerca del domicilio del cliente, éste podrá comunicarse al Call Center a fin de solicitar que le sea enviada una guía prepagada para enviar su equipo al lugar que se le indique. Una vez que se



Alerta No. 08/2014

confirme la recepción del mismo, se seguirá el mismo procedimiento señalado en el segundo punto anterior.

- **Sony de México, S.A. de C.V** realizará la trasferencia electrónica a la cuenta que la o el cliente le indique dentro de las 2 semanas siguientes una vez recibido el equipo y documentos requeridos.
- Los puntos de contacto con las y los clientes serán;
 1. El Call Center : **01 800 759 7669**
 2. Los Centros de Servicio de la Red **Sony de México, S.A. de C.V** y,
 3. Las Tiendas de **Sony de México, S.A de C.V** ubicadas en los Centros Comerciales Plaza Satélite, Perisur, Antara y Angelopolis.

Profeco estará alerta al cumplimiento de esta empresa y puede atender las quejas de las y los consumidores y brindar asesoría en el teléfono del consumidor (5568 8722 en el D.F. y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).

Computadora SONY

<i>Descripción del producto</i>	<i>Modelo</i>	<i>Imagen</i>
VAIO Fit11A	SVF11N	
VAIO Fit11A	SVF11N	
VAIO Fit11A	SVF11N	

-00o-