

28 de agosto de 2019.

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) Y LA AGENCIA HEALTH CANADÁ, ALERTAN CONJUNTAMENTE SOBRE EL RETIRO VOLUNTARIO QUE HARÁ LA EMPRESA WHIRLPOOL MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V., A SUS PARRILLAS ELÉCTRICAS DE CALOR RADIANTE DE 30 Y 36 PULGADAS CON CONTROLES TÁCTILES CAPACITIVOS (TOUCH CONTROLS) Y CON SUPERFICIE DE VIDRIO CERÁMICO CON EL NÚMERO DE MODELO WCE97US6HS, REPRESENTANDO UN RIESGO PARA LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES.



La Profeco y las agencias gubernamentales antes mencionadas trabajan y comunican conjuntamente, como partes de sus programas de Red de Alerta Rápida cada una de sus acciones de verificación y vigilancia en materia de seguridad de productos, por lo cual y en beneficio y seguridad de los consumidores informan del retiro voluntario que efectuará la empresa **Whirlpool México, S. de R.L. de C.V.** destinado a las Parrillas Eléctricas de calor radiante de 30 y 36 pulgadas con controles táctiles capacitivos (touch controls) y con superficie de vidrio cerámico que



se venden bajo la marca Whirlpool con el número de modelo WCE97US6HS, ante lo siguiente:

- **Whirlpool ha identificado el riesgo potencial de que los elementos de la superficie de la parrilla se pueden energizar sin la interacción del consumidor, lo cual, podría ocasionar una quemadura térmica por el contacto con la parrilla.**

Por ello, los consumidores deben dejar de usar de inmediato la parrilla eléctrica y comunicarse con la empresa para recibir instrucciones sobre el reemplazo gratuito. Se enviarán técnicos de servicio autorizados al domicilio del consumidor para retirar la unidad afectada e instalar un modelo sustituto.

Whirlpool ha recibido reportes de consumidores informando que uno o más elementos de la superficie de la parrilla se encienden solos. Algunos consumidores han informado que pueden apagar los elementos de la superficie con éxito presionando el botón de encendido/apagado, como lo harían para apagar un elemento de la superficie durante el uso normal. Estos incidentes a menudo se observan después de una actividad anormal del suministro eléctrico (coretes de energía, caídas de voltaje, etc.) Otros consumidores han notado que han tenido que cortar el suministro eléctrico para apagar el elemento de la superficie.

La empresa Whirlpool México, S. de R.L. de C.V. notificó a esta Procuraduría que el número total de parrillas eléctricas en la presente alerta, es de **128 productos** comercializados en México, en tanto que en Estados Unidos es de 20,311 y en Canadá de 2,838 aproximadamente, como se detalla en la siguiente tabla:

Modelo	Estados Unidos	Canadá	México
Parrillas eléctricas de calor radiante de 30 y 36 pulgadas, con el número de modelo WCE97US6HS. Números de serie afectados D81704677 al D92701516.	*20,311	*2,838	128

*** Nota: Estas unidades se vendieron en varias marcas y modelos.**



Las siguientes imágenes permiten ubicar el número de modelo y serie del producto.



La presente alerta y atención a consumidores inicia el 28 de agosto de 2019 con una vigencia indeterminada.

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 que el producto se desconecte del suministro eléctrico (Interruptor breaker), a menos de que sea necesario el uso de la parrilla de manera temporal, además de no dejar materiales inflamables o cacerolas vacías (o cualquier otro utensilio para cocina) sobre o cerca de la unidad.

En caso de que el consumidor requiera atención por parte de **Whirlpool** se podrá comunicar a través de los siguientes medios:

- Página de Internet: <http://www.repair.whirlpool.com> o;
- Vía telefónica: comunicándose al 81 8329 2100, donde será atendido por un experto de Whirlpool en un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.

Finalmente, se informa que la presente **ALERTA** está siendo publicada conjuntamente en los portales institucionales de la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor en EE.UU., Health Canadá en Canadá 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:





- **Procuraduría Federal del Consumidor:**
 - ✓ www.alertas.gob.mx
 - ✓ Correo electrónico: rar@profeco.gob.mx
 - ✓ Al teléfono del consumidor 5568 8722 en la Ciudad de México y zona metropolitana, y 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país.
- **Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE.UU.:**
 - ✓ <http://www.cpsc.gov/en/Recalls/2019>
- **Health Canada de Canadá:**
 - ✓ <http://healthycanadians.gc.ca/recall-alert-rappel-avis/index-eng.php?cat=5>

-o0o-

