



21 de octubre de 2019.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) INFORMA SOBRE EL RETIRO VOLUNTARIO QUE EFECTUARÁ LA EMPRESA APPLE, INC., A LAS COMPUTADORAS PORTÁTILES MACBOOK PRO DE 15 PULGADAS QUE COMERCIALIZA, DEBIDO A QUE LAS BATERÍAS DE LAS COMPUTADORAS PORTÁTILES PUEDEN SOBRECALENTARSE Y PRESENTAR UN POSIBLE RIESGO DE FUEGO, REPRESENTANDO UN RIESGO PARA LA SEGURIDAD DE LAS Y LOS CONSUMIDORES.



Apple, Inc., comunicó a esta Procuraduría que implementará en México el Retiro Voluntario de las computadoras portátiles Macbook Pro de 15 pulgadas, las computadoras portátiles retiradas tienen una pantalla de 15.4 pulgadas (en diagonal), procesadores de 2.2-2.5 GHz, 256GB a1TB de memoria de estado sólido, dos puertos Thunderbolt 2, dos puertos USB 3.0 y un puerto HDMI, en virtud de que:

- **Las baterías de las computadoras portátiles retiradas del mercado pueden sobrecalentarse, lo que representa un riesgo de incendio.**



Por tal motivo, **Apple, Inc. y Profeco** recomiendan inmediatamente a las y los consumidores dejar de utilizar las computadoras portátiles y comunicarse con **Apple** para determinar si las computadoras portátiles son parte del retiro voluntario y reemplazar las baterías, sin costo alguno.

Apple, Inc., notificó a esta Procuraduría que son **4,240 unidades que han sido afectadas en México**.

El reemplazo inició a partir del 20 de junio de 2019, el retiro voluntario no se encuentra sujeto a alguna vigencia, está abierto a que los consumidores que hayan adquirido la mercancía sujeta a revisión, realicen el cambio de productos.

Es importante señalar que **Apple, Inc.** ha publicado información a los consumidores para determinar si su computadora portátil está incluida en el retiro voluntario y reemplazo de las baterías, por lo que, deberán realizar los siguientes pasos:

1. En la parte superior izquierda de la pantalla, seleccionar la opción “Acerca de esta Mac” desde el menú Apple.
2. Confirmar que el modelo es “Macbook Pro (Retina, 15 Pulgadas, 2015)”.
3. Si el consumidor tiene ese modelo, favor de visitar la siguiente dirección web: <https://support.apple.com/es-mx/15-inch-macbook-pro-battery-recall>; para ingresar el número de serie de la computadora para verificar si es elegible para este programa.
4. Si la MacBook Pro es elegible, favor de dejar de utilizar y seguir las instrucciones descritas en el siguiente sitio web para obtener el reemplazo de su batería: <https://support.apple.com/es-mx/15-inch-macbook-pro-battery-recall>.

PROFECO seguirá ALERTA al cumplimiento de esta empresa y pone a su disposición el 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 para atender quejas y brindar asesoría.

-00-