

---

## PROFECO INFORMA SOBRE RETIRO VOLUNTARIO DEL CALEFACTOR CERÁMICO MARCA HONEYWELL MODELO HZ-430-HD-MEX

20 de enero de 2012

La empresa The Home Depot informó a esta Procuraduría Federal del Consumidor que está realizando una acción preventiva consistente en un retiro voluntario del calefactor cerámico marca Honeywell, modelo HZ-430-HD-MEX, debido a que a pesar de haber superado diversas pruebas de evaluación de calidad, se observó que bajo determinadas condiciones pudiera presentarse la siguiente situación:

- La carcasa interna del calefactor, incluyendo el ventilador, elemento calorífico y circuitos, pueden desprenderse, y generar riesgo de quemaduras para los consumidores.

The Home Depot informó que en México se han comercializado un total de 2,564 unidades, de los cuales se han retirado del mercado un total de 1,350 unidades. A la fecha, no se ha reportado percance alguno causado por este producto.


The Home Depot informó que aún y cuando no recibe reporte de algún caso en particular por esta situación, esta extremando precauciones, por lo que solicita a sus clientes que adquirieron este producto, lo devuelvan de manera voluntaria en cualquiera de sus tiendas en México.

En The Home Depot reitera su compromiso hacia sus clientes, por lo que ofrece 3 opciones de sustitución del producto al momento de devolver el mismo, siendo las siguientes:

- 1) Reemplazo del calefactor cerámico por Calefactor de torre 72CM SKU 391887 (**NO es necesario presentar el Ticket de compra**)
- 2) Tarjeta de regalo por el valor original del producto más \$100.00 (Cien pesos 00/100) en la misma tarjeta de regalo (**NO es necesario presentar el Ticket de compra**)
- 3) Devolución en Efectivo por el valor del calefactor, más la indemnización de Ley (dicha indemnización se realizara en tarjeta de regalo). La compensación correspondiente de acuerdo a lo establecido en el artículo 94 de la Ley Federal de Protección al consumidor. (**En caso de solicitar la devolución en efectivo es necesario presentar el ticket de Compra**).

Para obtener mayor información sobre este proceso de retiro voluntario y en caso haber adquirido el Calefactor cerámico marca Honeywell y no vivir cerca de una ciudad donde se encuentre una tienda The Home Depot, puede comunicarse al 01800 0046633, los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 8:00 am a 22:00 pm, Sábados y Domingos de 10:00 am a 18:30 pm, o también se puede enviar un correo a [callcenter@homedepot.com.mx](mailto:callcenter@homedepot.com.mx). Para consultar las 91 ubicaciones en el país, puede ingresar a la página web [www.homedepot.com.mx](http://www.homedepot.com.mx).

Profeco estará alerta al cumplimiento de esta empresa y puede atender las quejas de 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).

| <b>Producto</b>            | <b>Marca</b>     | <b>Referencia</b>   |
|----------------------------|------------------|---|
| <b>Calefactor cerámico</b> | <b>Honeywell</b> |  |

-o0o-