

07 de junio de 2021.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON LA EMPRESA MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V., INFORMAN SOBRE EL LLAMADO A REVISIÓN PARA ALGUNOS PRODUCTOS DE LA MARCA FISHER PRICE; 4-IN-1 ROCK 'N GLIDE SOOTHER Y 2-IN-1 SOOTHE 'N PLAY GLIDERS.



La empresa **MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, notifica voluntariamente a esta Procuraduría Federal del Consumidor que, realiza un llamado a retiro voluntario de la mercancía en México de los productos denominados 4-IN-1 ROCK 'N GLIDE SOOTHER Y 2-IN-1 SOOTHE 'N PLAY GLIDER, marca Fisher Price. A pesar de que esos son los nombres comerciales de los productos, en México también pueden ser identificados en español como Silla Mecedora 4 En 1 Fisher Price y Planeador 2 en 1 Deluxe Calma y Juego respectivamente.

MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V., indica que los productos en cuestión son asientos eléctricos con movimiento hacia adelante y hacia atrás y balancines para bebés. Los productos pueden balancearse o deslizarse de la cabeza a los pies o de lado a lado y cuentan con vibraciones calmantes a batería opcionales y música y sonidos relajantes. Los productos se pueden convertir de un parapente motorizado a un balancín desbloqueando y levantando el asiento del balancín de la base del parapente. Los productos contienen un instructivo de uso, dentro del cual se especifican las medidas de seguridad que se deben tomar, así como el uso de un arnés de seguridad que sujeta al bebé, para un correcto funcionamiento y posición de los mismos.

www.alertas.gob.mx amgarciap@profeco.gob.mx

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Alcaldía Cuauhtémoc,
Ciudad de México, Tel. (55) 56 25 67 00 | www.profeco.gob.mx

Recientemente el proveedor de **MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, en Estados Unidos, la empresa Fisher-Price Inc., hizo de su conocimiento que durante el 2020 se identificó que 4 bebés desafortunadamente habían perdido la vida al usar en producto 4-in-1 Rock 'n Glide Soother (Silla Mecedora 4 En 1 Fisher Price). Según los informes, los bebés fueron colocados boca arriba sin haber sido sujetos con el arnés en el producto y luego fueron encontrados boca abajo.

Al respecto, no se tiene noticia de percance alguno con el producto 2-in1 Soothe 'n Play Glider (Planeador 2 en 1 Deluxe Calma y Juega). Sin embargo, al tratarse de un producto similar en cuanto a funcionamiento, **MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, ha decidido realizar conjuntamente el retiro de este producto por ser similar en sus características.

Cabe señalar que los incidentes mencionados con los productos en comento no han ocurrido en México. Sin embargo, **MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, iniciará un llamado a retiro voluntario de la mercancía ("recall program") en México, en seguimiento a aquel llevado a cabo por Fisher-Price en Estados Unidos y otras partes del mundo.

MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V., tiene conocimiento de la existencia de 97 piezas del producto 2-in-1 Soothe 'n Play Glider (Planeador 2 en 1 Deluxe Calma y Juega) que fueron enviadas a México, así como 2,184 piezas del producto 4-in-1 Rock 'n Glide Soother (Silla Mecedora 4 En 1 Fisher Price) enviadas a México.

El llamado a retiro voluntario de mercancía en México consistirá en:


- La publicación de una notificación en la página de internet de la empresa www.service.mattel.com y las redes sociales de la marca Fisher-Price, solicitando a los padres y cuidadores de los niños que detengan de manera inmediata el uso de los productos 2-in-1 Soothe 'n Play Glider (Planeador 2 en 1 Deluxe Calma y Juega) y 4-in-1 Rock 'n Glide Soother (Silla Mecedora 4 En 1 Fisher Price).

- Una vez informados los consumidores por los medios antes señalados, podrán solicitar a **MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, la devolución del monto pagado por la adquisición del producto de la siguiente manera:
 - ☐ Comunicarse al número de atención a clientes 800-463-59-89 / 55 5905 5100 (ext. 5206) al correo electrónico centrodeserviciomexico@mattel.com
 - ☐ Los consumidores recibirán la respuesta e instrucciones para llevar a cabo la devolución dentro de las siguientes 48 horas.
 - ☐ Se le proporcionará al consumidor una hoja de instrucciones para explicar como desensamblar el producto y qué partes deberá regresar a **MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, con la guía de envío prepagada que se le hará llegar a cada consumidor.
 - ☐ La devolución del monto pagado se llevará a cabo una vez que **MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, reciba las partes del producto que hayan sido enviadas por el consumidor.
- El procedimiento de retiro voluntario del producto inicia a partir del 04 de junio de 2021 y concluye un año después.

MATTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V., indica los datos de contacto en México para aquellos consumidores que hayan adquirido los productos, y tengan dudas o requieran asesoría respecto del llamado a retiro voluntario:

- ✓ Teléfono: 800 463 59 89 ó (55) 59 05 51 00 ext.5206
- ✓ Email: centrodeserviciomexico@mattel.com
- ✓ Dirección: Av. Tejocotes S/N, Lote. 7, Fraccionamiento San Martín Obispo, Cuautitlán Izcalli, Edo. De México, C.P. 54769
Horarios: Lunes – jueves: 07:30-16:30 horas; y viernes: 07:00-16:00 horas.

Los productos involucrados son:

DESCRIPCIÓN	TOTAL	Imagen de referencia
4-in-1 Rock ´n Glide Soother (Silla Mecedora 4 En 1 Fisher Price)	2,184	
2-in-1 Soothe ´n Play Glider (Planeador 2 en 1 Deluxe Calma y Juega)	97	
TOTAL	2,281	

Finalmente, se invita a los consumidores que hayan realizado cambio de propietario, que informen a través de los medios señalados, los datos de contacto de los propietarios actuales.

PROFECO seguirá ALERTA al cumplimiento de esta empresa y pone a su disposición el Teléfono del Consumidor (55) 5568 8722 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y 800 468 8722 en el resto del país para atender quejas y brindar asesoría.

-o0o-