

FECHA: 13 SEPTIEMBRE 2023

## ALERTA 71/2023

# H&M

H&M HENNEZ & MAURITZ  
S.A. DE C.V.

ACCESORIOS

MARCA: H&M  
MODELO: BRAZALETE LITHUANIA  
NÚMERO DE PRODUCTO: 1163600  
UNIDADES INVOLUCRADAS: 589



TOTAL DE UNIDADES INVOLUCRADAS:  
589

### RIESGO:

Podría representar un riesgo de salud para los consumidores y al ambiente con motivo de los niveles de plomo que contiene.

### CONSECUENCIA DEL RIESGO:

Podría representar riesgo para la salud y el medio ambiente.

### CONTRAMEDIDA:

Se reembolsará el costo completo pagado por el producto sin necesidad de presentar comprobante de compra alguno.

### REPORTES DE DAÑOS:

H&M HENNEZ & MAURITZ, S.A. DE C.V. indica que a la fecha 30 de agosto de 2023 no cuenta con reportes, reclamaciones o información sobre si el producto ha generado algún daño o lesión a los consumidores en territorio mexicano.

### FECHA DE INICIO DE CAMPAÑA:

04 de septiembre de 2023.

VIGENCIA: Indefinida para el reembolso completo.

### ACCIONES:

H&M HENNEZ & MAURITZ S.A. DE C.V., ha implementado las siguientes acciones:

- Colocará aviso del llamado en la liga directa [https://www2.hm.com/es\\_mx/customer-service/product-and-quality/articulos-retirados-del-mercado.html](https://www2.hm.com/es_mx/customer-service/product-and-quality/articulos-retirados-del-mercado.html) y en el área de cajas de las tiendas físicas.
- El reembolso será por el monto total pagado por el producto, directamente en tiendas físicas al devolver el brazalete sin necesidad de comprobante de compra ni etiquetas.
- El producto fue retirado de las tiendas físicas, del sitio de internet y de la aplicación móvil.
- Los consumidores que hayan adquirido el brazalete en cuestión, deberán dejar de utilizarlo de manera inmediata y devolverlo en el punto de venta H&M mas cercano para obtener el reembolso completo

### MEDIOS DE CONTACTO CON H&M HENNEZ & MAURITZ S.A. DE C.V.:

- Puntos de venta (tiendas físicas) H&M
- Teléfono: 800 040 8555
- Sitio web: [https://www2.hm.com/es\\_mx/customer-service/product-and-quality/articulos-retirados-del-mercado.html](https://www2.hm.com/es_mx/customer-service/product-and-quality/articulos-retirados-del-mercado.html)

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 atento al cumplimiento de esta alerta 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.