

SERNAC emite alerta para pistolas de masajes por riesgo de seguridad

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) informó una alerta de seguridad emanada de la empresa responsable de la marca HoMedics, sobre un problema asociado al modelo de masajeadores HHP-775. Este producto, de origen chino, fue comercializado en Chile entre los años 2021 y 2023, con un total de 760 unidades distribuidas en consumidores.

La empresa Quintec, tras ser oficiada por la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), identificó que ciertas unidades de este modelo podrían presentar un riesgo de recalentamiento al ser cargadas, lo que podría derivar en cortocircuitos, quemaduras o incendios. Hasta la fecha, no se han registrado accidentes ni lesiones vinculadas a esta situación en el país.

MEDIDAS Y RECOMENDACIONES

Ante este escenario, el SERNAC hace un llamado a los consumidores a discontinuar inmediatamente el uso del producto y seguir las instrucciones entregadas por la empresa para garantizar su seguridad:

? Suspensión del uso: No utilizar el masajeador bajo ninguna circunstancia.

? Devolución del producto: Contactar a la empresa a través del correo electrónico infoqd@quintec.cl o al número telefónico +569 83407557 para acceder al proceso de devolución y reembolso.

? Resolución de dudas: Comunicarse directamente con la empresa para obtener información adicional sobre el procedimiento.

El SERNAC continuará monitoreando este proceso para resguardar los derechos de las personas consumidoras, asegurándose de que quienes adquirieron este producto puedan obtener una solución adecuada y oportuna. Esta medida busca prevenir cualquier tipo de incidente y velar por la seguridad de las personas.

Para mayor información, los consumidores pueden visitar la alerta de seguridad, publicada en el sitio web de SERNAC.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

? Las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas para que sus productos no pongan en riesgo la seguridad de los consumidores.

? Cuando una empresa detecta algún problema o eventuales peligros después de haber puesto sus

productos en el mercado, tiene la obligación de informar inmediatamente a las autoridades competentes, en este caso, al SERNAC.

? Además, deben advertir a los consumidores y tomar todas las medidas para disminuir los riesgos asociados al producto.

? Por su parte, las personas consumidoras tienen derecho a recibir información oportuna sobre el retiro y los pasos a seguir, así como la empresa debe entregar todas las facilidades para el cambio del producto u otras alternativas de compensación.

? Las acciones realizadas por la empresa no la eximen de las responsabilidades que establece la Ley del Consumidor ni de las eventuales acciones que los consumidores afectados pudieran ejercer por este hecho.