

21 de marzo del 2022

MEIC informa a los consumidores sobre el programa de retiro voluntario del “Fitbit Ionic Smartwatch”

- La empresa Fitbit LLC sociedad organizada y existente de conformidad con las leyes del Estado de Delaware de los Estados Unidos de América, reporta 250 unidades activas en Costa Rica a diciembre del 2021.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) alerta a los consumidores del proceso de retiro voluntario del Fitbit Ionic Smartwatch, manufacturado entre agosto de 2017 y mayo de 2020. El producto es un reloj inteligente orientado a la actividad física con GPS. El producto está equipado con una batería de iones de litio con una duración aproximada de cuatro días. En diciembre de 2021, el número de usuarios activos en Costa Rica era de aproximadamente 250.

El **riesgo identificado** se describe de la siguiente manera: *“Fitbit ha determinado que existe el riesgo de que, en raras circunstancias, la batería del Producto se sobrecaliente. Si la batería se sobrecalienta mientras el usuario está usando el Producto y el usuario no se quita el reloj, podría presentar un riesgo de quemadura. Según la experiencia de Fitbit, en un escenario en el que una batería podría sobrecalentarse, un consumidor que usa el reloj probablemente reconocería que el dispositivo se está calentando en la mayoría de las situaciones y reaccionaría quitándose el del brazo. Esto se debe a que si una batería comienza a sobrecalentarse, no presenta un riesgo de quemadura inmediato. La probabilidad de daño a los consumidores ha sido evaluada como baja.”*



La empresa procederá con el siguiente plan remedial:

1. Retirá el Producto en todo el mundo y ofrecerá a los clientes que posean un producto afectado un reembolso de EE.UU. \$299,00, independientemente de la antigüedad del dispositivo.

2. Fitbit implementará un enfoque de mensajes multicanal para notificar directamente a los compradores/usuarios del Producto de este retiro. Este enfoque incluirá: notificaciones directas por correo electrónico a los usuarios de Ionic que proporcionaron una dirección de correo electrónico válida al activar la cuenta; notificaciones en la aplicación Fitbit para usuarios activos de Ionic. publicaciones en las páginas de Facebook y Twitter de Fitbit; informar a los distribuidores de Fitbit sobre este problema y pedirles que indiquen a los clientes afectados que se comuniquen con Fitbit.
3. Dedicará una página web en su sitio de ayuda para proporcionar información sobre el retiro, incluida la asistencia a los clientes para participar en el retiro.
4. Mantendrá un enlace de "Ayuda del Producto" en su página de inicio a través del cual un cliente puede acceder al sitio de ayuda de recuperación.
5. Establecerá una página web de registro de retiro junto con un tercero mediante el cual los clientes pueden registrarse en línea para el retiro.
6. La presente acción debe ser gratuita.

Dirección de Apoyo al Consumidor
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo