

22 de junio del 2022

MEIC informa a los consumidores sobre el programa de retiro voluntario de centros de carga QO Plug Qn Neutral (neutro enchufable) Square D

- La empresa Schneider Electric Centroamérica Ltda reporta 19940 unidades vendidas entre el 1° de febrero del 2020 al 25 de marzo de 2022.
- Se estima que el 40% de esta cantidad son productos afectados.

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 de centros de carga QO Plug Qn Neutral (neutro enchufable) Square D manufacturados únicamente en una planta entre el 1° de febrero de 2020 y 12 de enero de 2022, con códigos de fecha entre 200561 y 220333. Los mismos fueron comercializados en el país del 1° de febrero del 2020 al 25 de marzo del 2022 con los siguientes números de catálogo:

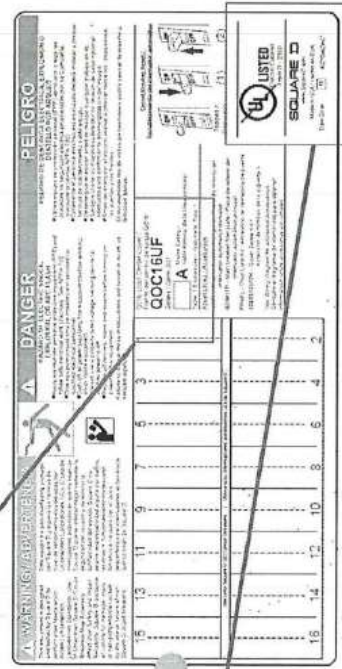
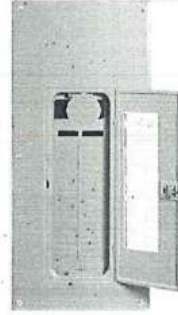
QO112L125KPCA	QO124L125PGF
QO112L125PG	QO124L125PGRB
QO112L125PGC	QO124L125PGS
QO112L125PGRB	QO130L200PG
QO112L125VPCA	QO130L200PGC
QO116L125PG	QO130L200PGF
QO116L125PGRB	QO130L200PGS
QO120L125PG	QO142L225PG
QO120L125PGC	QO142L225PGC
QO124L125PG	QO142M200P
QO124L125PGC	QO154L225PG

El **riesgo identificado** se describe de la siguiente manera: *“El problema detectado es una conexión inadecuada del tornillo de unión del terminal de las barras verticales de neutro del Centro de Carga QQ Plug Qn Neutral, por lo tanto, la conexión eléctrica no está asegurada. Una instalación eléctrica con un neutro con alta impedancia o un conductor de neutro abierto no tendrá una tensión de 120 V fijos entre cada fase y el neutro, por lo que la tensión en la carga conectada se verá afectada. Un nivel más alto de la tensión nominal puede calentar o dañar algunas cargas (artefactos o equipos eléctricos). Los ocupantes pueden ver luces demasiado brillantes, demasiado tenues o fluctuantes, y los interruptores automáticos (breakers) que lleguen a dispararse no se podrían restablecer. Asimismo, dicho problema de fábrica previamente mencionado en las unidades debidamente identificadas implicaría una eventual exposición a la vida del consumidor ya sea electrocutarse, o posibilidad de incendio. Por lo anterior, si una conexión inadecuada del neutro sucede, el centro de carga afectado*

podría potencialmente experimentar un evento térmico, con lo cual se podría presentar algún daño a la propiedad y lesiones personales (...).”

2.3 Identificación del código de fecha en Centro de Carga uso interior — Producto Instalado

1	Abra la cubierta del Centro de Carga para revisar la etiqueta del directorio en la contrapuerta. La puerta puede abrirse hacia la izquierda o hacia la derecha según su orientación.
2	Determine si el producto es un centro de carga Square D al confirmar la marca ubicada debajo de la marca UL.
3	Determine si el panel es un centro de carga modelo QO validando los primeros 3 dígitos del número de parte que comienza con "QOCxxxx".
4	Verifique el código de fecha en la etiqueta para determinar si está dentro del alcance de los productos afectados.



Valide que el código de fecha de la cubierta esté dentro del alcance del aviso de seguridad (código de fecha: 194921 al 221163). El código de fecha se traduce como: AASSDT
 AA= Año, SS= Semana;
 D= Día de la semana; T= Turno.

Ejemplo:

- Código de fecha de la cubierta = 221111
- Año 2022, Semana 11, Día 1, Turno 1
- Fecha = 7 de marzo, 2021 turno 1

Si el código de fecha está entre el 1 de diciembre 2019 y el 12 de marzo 2022 (código de fecha: 194921 al 221163) el producto está dentro del alcance de la alerta de seguridad afectada.

Uso exterior

2.4 Identificación del código de fecha en Centro de Carga uso exterior - Producto Instalado

1	Abra la puerta de la cubierta del centro de carga para exponer la etiqueta del directorio. La puerta puede abrirse hacia la izquierda o hacia la derecha según su orientación.
2	Determine si el producto es un centro de carga Square D al confirmar la marca ubicada en el directorio de los interruptores termomagnéticos (breakers).
3	Determine si el tablero es un Centro de Carga tipo QO, valide el nombre del producto ubicado en la parte superior de la etiqueta.
4	Verifique el código de fecha de planta sea igual a (15) en la etiqueta para determinar si está dentro del alcance.



Valide que el código de fecha esté dentro del alcance del aviso de seguridad (código de fecha: 200561 al 220333). El código de fecha se traduce como: AASSDT

AA= Año, SS= Semana;

D= Día de la semana; T= Turno.

Ejemplo:

Código de fecha = 211111

Año 2021, Semana 11, Día 1, Turno 1

Fecha = 15 de marzo, 2021 turno 1

Si el código de fecha está entre el 1 de febrero de 2020 y el 12 de enero de 2022, con códigos de fecha entre 200561 y 220333 el producto está dentro del alcance de la alerta de seguridad afectada.

La empresa procederá con el siguiente plan remedial:

1. Se solicitará a los distribuidores mayoristas, ferreterías, minoristas y contratistas que proporcionen una lista de clientes para permitir que Schneider Electric se comuniquen con cualquier comprador conocido.
2. Se enviará un aviso directo por correo electrónico a los usuarios finales, distribuidores, ferreterías, minoristas, contratistas y electricistas conocidos de Schneider Electric que puedan identificarse mediante una revisión de los documentos de compra, venta o suministrado por los distribuidores mayoristas, ferreterías, minoristas y contratistas.
3. Schneider Electric dispondrá a los usuarios finales o propietarios, distribuidores, ferreterías, minoristas, contratistas y electricistas de los centros de carga afectados de un número de teléfono y dirección electrónica para aclarar cualquier duda y atenderlos sobre este caso. Deben comunicarse con nuestro departamento de Servicio al Cliente de Schneider Electric al teléfono +506 2210-9449 o al correo electrónico infoQOCAM@se.com.
4. Schneider Electric publicará un aviso de alerta de seguridad e inspección en línea en Notificaciones para clientes en la página de inicio de Schneider Electric en Costa Rica y en la dirección <http://se.com/us/qoloadcenter-safetynotice>
5. Publicará en los puntos de venta, tanto de minoristas como distribuidores eléctricos, ofreciendo información de contacto para solicitar un electricista para la inspección y posible reparación de un centro de carga instalado. Se colocarán afiches o carteles por 120 días en las áreas de mostradores de los distribuidores minoristas y mayoristas.
6. Invitará a los instaladores o contratistas de instalaciones eléctricas originales, que fueron identificados de las listas de clientes de distribuidores minoristas y mayoristas, a regresar a los lugares donde instalaron un centro de carga para inspeccionar y posiblemente remediar el producto presuntamente afectado.
7. Cuando el instalador o contratista de la instalación eléctrica original no esté disponible para inspeccionar, Schneider Electric dispondrá de un listado de proveedores de servicios eléctricos residenciales para que ofrezcan servicios de inspección en los lugares y posible reparación a todos los propietarios que lo soliciten.
8. Los proveedores de servicios eléctricos serán reembolsados por su tiempo para realizar inspecciones y cualquier trabajo de remediación necesario.
9. Schneider Electric proporciona un procedimiento de inspección y reparación en el campo (según sea necesario) para los centros de carga. Además, Schneider Electric proporcionará los productos de reemplazo sin cargo, si es necesario.
10. Contacto del consumidor: todos los clientes, incluidos los consumidores, constructores de viviendas, contratistas, mayoristas, que tengan preguntas adicionales sobre el aviso de seguridad deben comunicarse con el equipo de Servicio al Cliente de Schneider Electric al teléfono +506 2210-9449 o al correo electrónico infoQOCAM@se.com
11. La presente acción debe ser gratuita para los consumidores involucrados.

Dirección de Apoyo al Consumidor

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo