



Alerta de SERNAC: cómo identificar el regulador de gas Hoffens retirado del mercado y que hacer en caso de tenerlo en casa

Descripción



• Se trata de 40 mil unidades del producto, comercializado en Chile entre abril y agosto de 2024.

• Según la alerta de seguridad, la recomendación es suspender el uso, reemplazar y solicitar reembolso del dinero.

• Además, SERNAC oficiará a la empresa para que entregue más antecedentes del producto.

Luego de una acción de coordinación con la Superintendencia de Electricidad y Combustible

(SEC), en el marco de la Mesa Nacional de Seguridad, en la que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) la preside, la empresa Comercial e Industrial Plásticos Hoffens informó una alerta de seguridad para su producto **Regulador de Gas** o **Regulador de Presión** con dispositivo de seguridad. El regulador, destinado a utilizarse en cilindros de gas de 5, 11 y 15 kilogramos (GLP), presenta un **defecto de fabricación que representa un riesgo para los consumidores.**

Este producto, comercializado entre **abril y agosto de 2024 (fabricados entre junio y septiembre de 2023)**, presenta un **defecto en el dispositivo de seguridad** que regula la sobrepresión interna del regulador, lo que puede generar **acumulación de presión en el vástago sin concavidad**. Esta situación aumenta el riesgo de accidentes, como **explosiones, incendios y quemaduras**, así como **daños estructurales**.

El regulador afectado es un **modelo único para cilindros de GLP** con los **códigos de identificación 62652 y 62653**. Fabricado entre junio y septiembre de 2023 en China, **se distribuyeron un total de 40.000 unidades**, de las cuales **37.667 ya están en manos de consumidores**. Actualmente no quedarán unidades en tránsito ni en la cadena de distribución. Sin

embargo, al adquirir un producto de este tipo, **se sugiere corroborar que el Sello SEC est  activo.**

El **Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera**, enfatizó que **estamos hablando de un riesgo significativo para la seguridad en los hogares** y recalca que **continuaremos monitoreando este proceso para asegurar que la devolución y el reembolso se realicen de forma oportuna** y que se cumplan todos los protocolos necesarios para proteger a los consumidores.

Además, agregó que **vamos a oficial a la empresa Hoffen** para que nos indique cual es la partida exacta y total de estos dispositivos que se encuentran en poder de las y los consumidores, de qué manera alertaron esta situación, cómo advirtieron esta falla y que tan potencialmente grave puede ser.

CÓMO IDENTIFICAR EL PRODUCTO

Una de las maneras para identificar si este producto est  afecto o no a la alerta de seguridad es revisar el código de cuatro dígitos impreso sobre la válvula del producto, tal como indica la imagen:

En este caso tiene el código 0623, que indica la fecha de elaboración del producto. Es decir, el 06 corresponde a junio y 23 al año 2023. Por lo tanto, las unidades afectadas tendrían los siguientes códigos:

  0623: Junio de 2023

  0723: Julio de 2023

  0823: Agosto de 2023

  0923: Septiembre de 2023

Otra forma de detectar el producto defectuoso es escanear el sello SEC disponible en el producto. Si se despliega esta imagen, hay que detener su uso:

PRODUCTO PROHIBIDO POR SEC			
Datos Producto			
Producto	Regulador de presión con dispositivos de seguridad		
Marcas	HOFFENS S.A.		
Modelos	REGULADOR DE GAS		
País de Fabricación	China		
Importador	COMERCIAL E INDUSTRIAL PLASTICOS HOFFENS S.A.		
Otros Datos de Interés			
Ficha Técnica	Tipo	Característica	Valor o Medida
	Gas GLP	Dimensión Medida	106 X 75 X 105(mm)
	Gas GLP	Presión de operación	28mbar(Pa)
Uso	Para usar en cilindros portátiles de propano, butano o GLP.		
Requiere Advertencia Seguridad	NO		
Requiere Etiqueta EE	NO		
Datos Certificación / Autorizaciones de Comercialización			
Folio SEC	508852		
Num. Certificado / Res. SEC	G-013-01-0000000000000042108		
Fecha Certificado / Res. Exenta SEC	12/04/2024		
Organismo Emisor	Cesmec S.A.		

MEDIDAS Y RECOMENDACIONES

Si las personas que adquirieron el Regulador de Gas o Regulador de Presión, marca Hoffens, se recomienda **evitar utilizarlo y tomar contacto con la empresa** a través de los siguientes canales:

• Call Center: +56 2 2726 7689

• Correo electrónico: contacto@hoffens.com

• Sitio web: <https://hoffens.com/>

• Formulario de contacto: <https://hoffens.com/content/6-contacto>

Luego, dirigirse a **realizar la devolución del producto al distribuidor** donde se realizó la compra para solicitar el **reembolso del dinero en su totalidad** (valor de referencia, \$12.990).

Para más información sobre el **proceso de devolución o aclarar dudas**, los consumidores pueden **contactar directamente a la empresa a través de los canales oficiales de atención**.

Derechos de los consumidores

La Ley del Consumidor establece que 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.

Hay que subrayar que 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.

Categoría

1. Sociedad

Etiquetas

1. alerta
2. gas hoffens
3. Hogar

- mercado
- Seguridad
- sernac

Fecha de creaci3n

jueves, 31 octubre, 2024 a las 11:01

Autor

editor

default watermark