



**SAMSUNG ELECTRONICS LATINOAMERICA (ZONA LIBRE), S.A.**

Costa del Este, Avenida La Rotonda, Edificio Business Park, Torre V, Piso 7  
Apartado 0833-0042 Panamá, Rep. de Panamá.  
Central Telefónica: 306-2800 · Fax: 306-2805  
Tels.: 430-7200 · 430-7201 · Fax: 430-7210 Colón

11 de octubre de 2016  
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
DESPACHO DEL ADMINISTRADOR

Honorable Señor  
**OSCAR GARCIA CARDOZE**  
Autoridad de Protección al Consumidor  
y defensa de la Competencia (ACODECO)  
Ciudad de Panamá

Recibido por: Mary  
Fecha: 13/10/16 Hora: 1:23 pm  
#: 555

Mediante la presente, tengo a bien comunicarme con usted en referencia al caso conocido del celular Samsung Galaxy Note7.

Por el **beneficio de la seguridad de los consumidores**, **SAMSUNG ELECTRONICS**, hoy 11 de octubre de 2016, a través de un anuncio oficial ha dispuesto *suspender las ventas e intercambios del Galaxy Note7 y en consecuencia ha decidido detener la producción.*

Seguimos comprometidos a trabajar diligentemente con las autoridades reguladoras apropiadas para tomar todas las medidas necesarias para resolver la situación.

Los consumidores, que poseen un Galaxy Note7 original o la sustitución del dispositivo Galaxy Note7 deben apagarlo, dejar de usarlo y aprovechar los recursos disponibles, instando a los mismos a contactar el centro de servicios SAMSUNG, a través de las líneas telefónicas, las cuales anexamos a esta misiva. Para más información por favor visite <http://www.samsung.com/latin/note7exchange/>

Como **SAMSUNG ELECTRONICS** ya lo ha expuesto anteriormente, a pesar de que el dispositivo no ha sido lanzado comercialmente en la región de Centroamérica, El Caribe, Ecuador y Venezuela, algunos usuarios lo han adquirido en otros países o a través de ciertas páginas de internet.

Como empresa líder, **SAMSUNG ELECTRONICS** reitera su postura de ponerse a disposición de las autoridades y de los consumidores para solucionar cualquier inconveniente o situación que haya podido ocasionarse con el Samsung Galaxy Note7.

Esperamos que se comuniquen con nosotros ante cualquier duda o consulta que tengan al teléfono 507-306-2800 ext. 2718 o al correo electrónico [miguel.lucas@partner.samsung.com](mailto:miguel.lucas@partner.samsung.com)

Sin otro particular, atentamente lo saluda.

**HYUNG IL KIM**  
Director-Secretario  
SAMSUNG ELECTRONICS  
LATINOAMERICA (ZONA LIBRE) S.A.





**SAMSUNG ELECTRONICS LTDA.**  
Mónica Caicedo  
Gerente de Relaciones Públicas  
Tel: +507-306 - 2800  
[m.caicedo@samsung.com](mailto:m.caicedo@samsung.com)

## Guía de Orientación al usuario | Galaxy Note 7 Preguntas frecuentes

Actualización al 10 de octubre de 2016

### **¿Está bien si continúo usando mi Galaxy Note7?**

No. Si usted es propietario de un Galaxy Note7, debe apagarlo y sacar provecho de los recursos disponibles, incluyendo un reembolso completo en su lugar de compra. Si usted compró su Galaxy Note7 a través de la página web Samsung.com o tiene preguntas, debe ponerse en contacto con nosotros al 1-800-682-3180 y le ayudaremos.

### **¿Cuál es el problema con el Galaxy Note7?**

Mientras investigamos estos incidentes reportados con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de Estados Unidos (CPSC), por sus siglas en inglés, es importante no utilizar más el Galaxy Note7. Usted debe apagarlo y sacar provecho de los recursos disponibles, incluyendo un reembolso completo en su lugar de compra. Si usted compró su Galaxy Note7 a través de la página web Samsung.com o tiene preguntas, debe ponerse en contacto con nosotros al 1-800-682-3180 y le ayudaremos.

### **¿Hay otros teléfonos de Samsung afectados?**

No. Solamente los dispositivos Galaxy Note7 originales y los dispositivos para su reemplazo.

### **He participado en el Programa de Intercambio del Galaxy Note7, en EE.UU. ¿Está mi dispositivo en reemplazo afectado?**

Sí. Esto se aplica a todos los teléfonos Galaxy Note7 en los EE.UU.

### **¿Cómo puedo obtener un reemplazo para mi Galaxy Note7?**

Si usted es propietario de un Galaxy Note7, debe apagarlo y sacar provecho de los recursos disponibles, incluyendo un reembolso completo en su lugar de compra.

### **¿Dónde puedo comprar un Galaxy Note7?**

Debido a que la seguridad de los consumidores sigue siendo nuestra máxima prioridad, Samsung ha pedido a sus socios operadores y minoristas a nivel mundial detener las ventas e intercambios del Galaxy Note7.

### **¿Qué necesito hacer con mi Galaxy Note7?**

Si usted es propietario de un Galaxy Note7, debe apagarlo y ponerse en contacto con su lugar de compra para aprovechar los recursos disponibles, incluyendo un reembolso completo.

Los usuarios del Galaxy Note7 deben contactar al centro Samsung de Servicio al Cliente según corresponda a su país de origen.

País	Contacto
 Costa Rica	00-800-1-726-7864
 Ecuador	1-800-72-6786
 El Salvador	800-0726-7864
 Guatemala	1-800-299-0033
 Honduras	800-2791-9111
 Jamaica	1-800-726-7864
 Nicaragua	001-800-5077267
 Panamá	800-0101
 Puerto Rico	787-763-3333 or *611 (Claro clients) 1-800-726-7864 (other carriers)
 República Dominicana	1-800-751-2676
 Trinidad y Tobago	1-800-726-7864
 Venezuela	0-800-726-7864



**SAMSUNG ELECTRONICS LTDA.**  
Mónica Caicedo  
Gerente de Relaciones Públicas  
Tel: +507-306 - 2800  
[m.caicedo@samsung.com](mailto:m.caicedo@samsung.com)

## Consumer Guidance for the Galaxy Note7 Frequently asked questions

Updated to October 11th

### **Is it okay for me to continue using my Galaxy Note7?**

No. If you own a Galaxy Note7, you should power it down and take advantage of the remedies available, including a full refund at your place of purchase. If you bought your Galaxy Note7 from Samsung.com or have questions, you should contact us at 1-800-682-3180 and we can help you.

### **What is the problem with the Galaxy Note7?**

While we investigate these reported incidents with the US Consumer Product Safety Commission (CPSC), it is important to stop using your Galaxy Note7. You should power it down and take advantage of the remedies available, including a full refund at your place of purchase. If you bought your Galaxy Note7 from Samsung.com or have questions, you should contact us at 1-800-682-3180 and we can help you.

### **Are there any other Samsung phones impacted?**

No. This is only related to the original and replacement Galaxy Note7 devices.

### **I participated in the U.S. Note7 Exchange Program. Is my replacement Galaxy Note7 affected?**

Yes. This applies to all Galaxy Note7 phones in the U.S.

### **How do I get a replacement for my Note7?**

If you own a Galaxy Note7, you should power it down and take advantage of the remedies available, including a full refund at your place of purchase.

### **Where can I purchase a Note7?**

Because consumers' safety remains our top priority, Samsung has asked all carrier and retail partners globally to stop sales and exchanges of the Galaxy Note7.

### **What do I need to do with my Note7?**

If you own a Galaxy Note7, you should power it down and contact your place of purchase to take advantage of the remedies available, including a full refund.