



Requisitos y mejores prácticas del Programa de seguridad de los productos de consumo

El Equipo de Aseguramiento de Calidad (QA, por sus siglas en inglés) de Lowe's, en alianza con otros equipos de Lowe's, entre ellos el jurídico, administra el Programa de cumplimiento de seguridad de los productos de consumo, de conformidad con los requisitos y orientaciones de la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos (CPSC, por sus siglas en inglés) y Health Canada (Departamento de Salud de Canadá [HC, por sus siglas en inglés]).

Nota: Lowe's incluye Lowe's Home Centers, Lowe's Canada, RONA, Réno-Dépôt, Lowe's Pro Supply y otras filiales y subsidiarias de Lowe's

Recursos útiles para navegar los requisitos de cumplimiento de seguridad de los productos:

- Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo: <http://www.cpsc.gov/> o <http://www.saferproducts.gov>
- Ley de seguridad de los productos de consumo: <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Summary-List/Consumer-Product-Safety-Act>
- Manual de retirada de la CPSC: <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/8002.pdf>
- Robot reglamentario de la CPSC: <https://www.cpsc.gov/Business--Manufacturing/Regulatory-Robot/Safer-Products-Start-Here>
- Health Canada: <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/consumer-product-safety.html>
- Ley de seguridad de los productos de consumo de Canadá: <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/C-1.68/index.html>
- Guía de retirada de Health Canada: <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/consumer-product-safety/reports-publications/industry-professionals/recalling-consumer-products-guide-industry.html>

Contactos de Lowe's:

- Buzón de Seguridad de Productos de Lowe's para los Estados Unidos: ProductSafety@Lowe.com
- Buzón de QA de Lowe's para Estados Unidos: QualityAssurance@Lowe.com
- Buzón de QA de Lowe's para Canadá: QA@lowescanada.ca
- Departamento jurídico de Lowe's: Compliance@lowes.com

Responsabilidades del proveedor (incluidas, pero sin limitación):

- 1) Cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y estándares de seguridad industrial estatales, provinciales, locales y federales que correspondan.
- 2) Consultar a su propio asesor de seguridad de producto u otros expertos para asegurar el cumplimiento.
- 3) Registrarse en www.saferproducts.gov para recibir los informes de seguridad de productos de consumo relacionados con cualquiera de sus productos e investigar cuando sea adecuado. Los proveedores pueden enviar comentarios o presentar reclamaciones por información confidencial o efectivamente imprecisa antes de que los informes estén disponibles para el público, por lo general dentro de los siguientes 10 días laborales, si el proveedor es el fabricante o importador del registro.
- 4) Monitorear los datos internos y la información externa de la voz del cliente: notifique inmediatamente al QA de Lowe's si conoce cualquier posible problema de seguridad de un producto.
- 5) Siga los requisitos y las orientaciones de la CPSC o de HC relacionadas con la presentación de reportes.
- 6) Cuando no esté seguro, reporte. No hay sanción por reportar anticipadamente o con mucha frecuencia, sin embargo, la omisión de reportar completa e inmediatamente información real puede conducir a sanciones civiles y penales graves, impuestas por la CPSC o HC.
- 7) Informe a Lowe's de cualquier reporte conforme a la Sección 15b enviado a la CPSC o de cualquier intento de implementar una acción correctiva como resultado de una investigación de incidente que haya sido reportado a Health Canada en la Sección 7 de un informe de seguimiento 14(3).
- 8) Tan pronto como se tome la decisión, informe a Lowe's de cualquier retirada, planificada o pendiente, asociada con productos que Lowe's vende.
- 9) Evite las "retiradas silenciosas" involuntarias, notificando a QA de Lowe's y obteniendo la aprobación de la CPSC o HC para las acciones correctivas o cambios de diseños realizados para abordar un posible problema de seguridad del producto.

"Detención de venta" de QA de Lowe's:

- Una "detención de venta" es una orden de suspensión para uno o varios números de artículo en el punto de venta, para que no puedan venderse a los clientes.
- Las detenciones de ventas de los productos pueden ordenarse por motivos que incluyen, pero sin limitación, seguridad, reglamentaciones, calidad y rendimiento.



Requisitos y mejores prácticas del Programa de seguridad de los productos de consumo

- Cuando es necesario detener la venta de un producto, Lowe's trabajará con el proveedor para determinar los siguientes pasos y cómo disponer adecuadamente del producto afectado.

Retiradas

- Los objetivos de las retiradas son: (1) ubicar todos los productos defectuosos tan pronto como sea posible; (2) retirar los productos defectuosos de la cadena de distribución y de la tenencia de los clientes; y (3) comunicar al público, de manera oportuna, información precisa y comprensible sobre el defecto o riesgo del producto y las acciones correctivas. Comúnmente las soluciones por las retiradas incluyen reemplazo, reparación y reembolso.
- En el caso de un retiro, es la preferencia retirar los UPC (s) de Lowe's relacionados y los números de artículo.
- QA de Lowe's trabajará con los proveedores para gestionar, comunicar y llevar a cabo las actividades de retirada que afectan los artículos de Lowe's.