

El caso Lenovo y el secureboot – Enjambre Digital

En Enjambre Digital, como parte del programa de asesoría y acompañamiento legal para usuarios y desarrolladores de Internet, decidimos emprender acción jurídica contra Lenovo México S. de R.L. de C.V., en protección de los derechos de nuestro compañero Jacobo Nájera, quien tras la compra de un equipo de cómputo de dicha marca, descubrió que una de sus características (secureboot) -la cual no se mencionaba en las especificaciones, ni se describía en la garantía del equipo- resultó función restrictiva para la instalación de sistemas operativos, ya que no fue posible deshabilitarla. Previo a presentar la reclamación agotamos las vías de consulta y soporte técnico previstas por la empresa fabricante, mismas que no derivaron en una solución.

Introducción.

I. Resumen de hechos

II. Desarrollo del caso

III. Resolución de la autoridad y conclusión

IV. Documentación

I. Resumen de los hechos.

- El 15 de enero de 2015 la Delegación Centro de la Profeco en la Ciudad de México, recibió la queja que dio inicio al procedimiento contemplado en el capítulo XIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, fijando en el caso el número de expediente PFC CDF.B.3/000247-2015.
- Con fecha 17 de abril 2015 se realizó la primera audiencia de conciliación con la asistencia del representante legal de Lenovo.
- Posterior a la audiencia y a propuesta de Lenovo, su centro de servicio autorizado realizó un diagnóstico sobre el equipo en el que determinó que el secureboot no se puede deshabilitar porque se trata de “la tecnología que tiene de fábrica el equipo”.
- El 10 de junio de 2015 se realizó la segunda audiencia de conciliación. Como resultado de ambas audiencias no se arribó a una propuesta de conciliación prevista en la Ley.
- Finalmente, el 11 de agosto de 2015, Profeco dictó resolución sobre el expediente del caso, estableciendo que Lenovo México infringió lo dispuesto en el artículo 7 de la mencionada de la Ley.

II. Desarrollo del caso

1. En la queja ante la Profeco Jacobo Nájera afirmó que:

“El miércoles 12 de noviembre de 2014 compré a la empresa Intelcompras S.A. de C.V., por medio de su sitio web, www.intelcompras.com el equipo de cómputo portátil de la marca Lenovo, modelo Yoga 2 de 11 pulgadas, con número de serie YB0169835, por la cantidad de \$7,439.00 pesos, bien que fue entregado el día 19 de noviembre de 2014, con número de pedido 145047 (ver documentación de caso).

Al ser entregada la computadora días después, intenté instalar el sistema operativo de mi elección sin embargo no fue posible. Porque descubrí que no pude desactivar la llamada opción de carga segura restringe la instalación de otros sistemas operativos. Acto seguido volví a revisar las características de la computadora incluidas en las condiciones de compra (<http://www.lenovo.com/la/garantia/1505-0010-01-es.pdf>) y la misma no se encuentra especificada, que de estarlo no hubiera adquirido la computadora”.

2. Asistimos a la primera audiencia en la que se expuso el problema con el equipo de computo. Ahí mismo se solicitó al representante legal de Lenovo el procedimiento para deshabilitar la opción del secureboot, quien informó que lo desconocía pero que lo revisaría con la empresa para buscar una solución, para lo cual solicitó el número de serie y modelo.

3. Entre la primera y segunda audiencia, a propuesta de Lenovo, ingresamos la computadora al centro autorizado de servicio, para que ahí desactivarían el citado secureboot, sin embargo, el equipo técnico del centro no logró hacerlo, entregando un diagnóstico que establecía que esa característica es un diseño de fábrica.

4. Posteriormente asistimos a la segunda audiencia de Ley en la que no se arribó a una conciliación debido a que Lenovo no ofreció alguna alternativa, limitándose en voz de su representante a manifestar que solicitaba:

... se envíe el expediente al archivo general toda vez que mi representada ingreso el equipo materia de queja al centro de servicio y este fue revisado y no muestra algún problema en su funcionamiento solamente la limitante que el consumidor manifiesta y ya le fue notificado que es que se deriva de la fabricación del equipo y sus características aclarando que mi representada no omitió información en la venta toda vez que esta fue hecha por otro proveedor denominada Intelcompras”.

Por nuestra parte reiteramos todos los puntos de la queja inicial de 15 de enero de 2015 y al no arribarse a la conciliación prevista en el la Ley, la Profeco inició el procedimiento por Infracciones a la Ley en contra del proveedor Lenovo concluyendo con la resolución del 11 de agosto de 2015.

III. Resolución de la autoridad

La fecha Profeco determino en lo esencial que:

Esta autoridad considera que el proveedor no informó de manera oportuna al consumidor todas y cada una de las características con las que contaba la computadora portátil ... Ocasionándole un detrimento a la parte consumidora en la esfera de sus derechos ... Lenovo de México S. de R.L. de C.V. infringió lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor,1 tal y como quedó debidamente demostrado en la presente resolución

Sobre el caso en Enjambre Digital continuamos en la evaluación de las alternativas jurídicas para continuar un litigio frente a la falta de información sobre la mencionada restricción.

Notas

1. Dicho artículo establece las obligaciones de los proveedores de informar a los consumidores sobre las condiciones de los bienes que ofrecen).