

Elvive Hidra Hialurónico bajo la mira de sernac: ofician a l'oreal tras reportes de usuarias por eventuales efectos adversos

Se trata de productos de la línea Elvive Hidra Hialurónico de L'Oreal.



Son diversos los reclamos que han aparecido en redes sociales, en sitios de reclamos y también que han sido recepcionados por el Servicio Nacional del Consumidor sobre efectos adversos que estarían sufriendo personas como eventual consecuencia del uso de productos de la línea Elvive Hidra Hialurónico de L'oreal.

En los reclamos recibidos, las y los consumidores se quejan de que al usar el producto, éste generaría entre otras cosas, irritación, cambios capilares relevantes y caída de cabello en grandes cantidades.

Si bien el producto actualmente no ha estado asociado a ningún tipo de alerta de seguridad por parte de SERNAC o el ISP, es crucial destacar que, frente a un conjunto de reclamos bajo distintas fechas, regiones del país y usuarias, el Servicio haya decidido indagar la línea de productos. Así, además se hizo un llamado a las y los consumidores a estar atentos a eventuales problemas y de ser el caso suspender inmediatamente su uso y reportar en el sitio www.sernac.cl con antecedentes como: el lote del producto, fecha de vencimiento, tiempo de uso, entre otros que

se consideren relevantes.

Por esta razón, el SERNAC ofició a L'OREAL Chile S.A. para que, entre otras cosas, informe el número de reclamos que han recibido en relación a este tema, el tipo de respuesta entregada a los afectados y también si han otorgado algún tipo de solución a quienes han reclamado.

Además, se solicitó a la empresa que informe los resultados de los análisis de laboratorio que están asociados a la calidad del producto, desempeño y la composición bioquímica de la línea de productos asociados a "Elvive Hidra Hialurónico".

En uno de los testimonios de las consumidoras que han reclamado en SERNAC, una habitante de Chiguayante plantea: "uso desde hace un montón de tiempo la línea de shampoo ELVIVE, pero desde aproximadamente 5 meses compré la línea HIDRA HIALURÓNICO, de principio

todo bien, pero hasta hace algunos meses me percate que se me estaba cayendo demasiado el cabello y lo asocié al estrés jamás pensando que era culpa de los productos.

Continúa su reclamo indicando que "fui al psicólogo y me recetaron Vitaminas de biotina, para poder controlar la caída del pelo, pero ya tengo PELONES cada vez que me cepillo el pelo me caen cientos cabe destacar que nunca he tenido problemas de caída de cabello, lo cual ahora me entero por RRSS que hay muchas chicas de Chile en mi misma situación que utilizan la misma línea de productos HIDRA HIALURÓNICO y están masificando esta información, favor dar solución para que den de baja este producto, y puedan darnos solución a la gente afectada, adjunto fotos de la caída de mi pelo."

Es importante recordar que en caso de que las empresas encuentren fallas o riesgos en

los productos, estos deben ser alertados al Instituto de Salud Pública (ISP) así como al SERNAC, puesto que es la entidad de supervigilar la seguridad en el consumo, puesto que expresamente en la Ley del Consumidor se establece la obligación del fabricante, importador o distribuidor que con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, de notificarlo sin demora a la autoridad competente, a objeto de que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite.

En casos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor ha podido acordar compensaciones para las y los consumidores en caso de haberse concretado una alerta de seguridad de algún producto, por lo que no se descarta que una vez concluido el análisis de este caso, se exija a la marca algo similar.