

Gotitas clarimir fueron retiradas del mercado y consumidores ya pueden solicitar restitución

- Reembolsos van entre los \$4.000 y \$12.200 aproximadamente, además de \$2.000 extra para los 432 consumidores que ingresaron reclamos en SERNAC.



Tras un oficio por parte del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y posterior reunión de trabajo entre la entidad y Laboratorios Andrómaco S.A., la farmacéutica aclaró los motivos particulares que llevaron a retirar del mercado las gotitas Clarimir y Clarimir F. Expertos de la empresa plantearon al Servicio que se trató de un retiro preventivo debido a una variación en sus estudios, lo que no significó riesgo inminente para la

salud de las y los consumidores.

En detalle, dos fueron las gotitas afectadas, una de ellas Clarimir (solución oftalmológica 0,012%) con un total de 36 lotes retirados. En cuanto a las gotitas Clarimir F (solución oftalmológica) la afectación fue de 3 lotes con fecha de vencimiento en 2024 y 2025.

Al tratarse de un retiro voluntario, y en vista de que hay consumidores que pueden haber adquirido alguno de los productos de

los lotes retirados, se acordó con SERNAC que restituirán el dinero a todos los consumidores que tengan el frasco en su poder. Además, en línea con lo ya informado por el Instituto de Salud Pública y el laboratorio -y al no tratarse de un riesgo inminente para la salud- antes de suspender su tratamiento, se recomienda consultar con un médico o profesional del área.

Reiteramos que, al ser un retiro voluntario del mercado a nivel de farmacia y distribuidores, hoy no se encuentran en venta gotitas de Clarimir y Clarimir F. En caso de hallar productos a la venta en el mercado, reportar directamente al ISP a través de la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIRS).

Medidas adoptadas por Andrómaco para los consumidores

El laboratorio también entregó detalles sobre las medidas adoptadas para los consumidores que adquirieron los productos afectados.

En primer lugar, el laboratorio habilitó desde el día del retiro la casilla de contacto.usuarios@andromaco.cl, donde se podrá solicitar la restitución del dinero para Clarimir de \$4.000 aproximadamente y para Clarimir F de \$12.200 aproximadamente.

Para obtener la restitución, se deberá presentar la boleta de la compra, una fotografía donde se vea el producto y su número de serie, la fecha de vencimiento, y el número de la cédula de identidad de quien solicita el reembolso que deberá estar escrito a mano en la misma etiqueta del frasco.

En caso de que no se cuente con la boleta de la compra, Andrómaco procede-

rá igualmente a realizar el reembolso, siempre que se reciba la fotografía del producto con la información señalada.

Es importante destacar que las personas consumidoras no requieren hacer entrega del producto y los medios de verificación que solicita la empresa serán los necesarios para proceder a la restitución monetaria.

En segundo lugar, para los 432 consumidores que formularon un reclamo en la casilla de correos del SERNAC se les otorgará un monto adicional de \$2.000, en cuyo caso el Servicio contactará directamente para notificar cómo proseguir.

Las solicitudes para la restitución de dinero se podrán realizar hasta el próximo viernes 5 de julio de 2024, como fecha límite.