

23 de mayo de 2022.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON LA EMPRESA DIGRIFAR, S.A. DE C.V., INFORMAN SOBRE EL LLAMADO A REVISIÓN PARA LA CREMA ULTRA HUMECTANTE PARA PIEL EXTRA SECA 88 ML, JERGENS ULTRA HEALING MOISTURIZER DE 3 ONZAS MANUFACTURADO POR LA EMPRESA KAO USA INC.



La empresa **DIGRIFAR, S.A. DE C.V.**, notifica voluntariamente a esta Procuraduría Federal del Consumidor que tiene actividad de venta y distribución de diversos productos de higiene personal, entre los que se incluye el producto identificado como JERGENS ULTRA HEALING MOISTURIZER DE 3 ONZAS (Crema Ultra Humectante para piel extra seca 88 ml.).

DIGRIFAR, S.A. DE C.V., señala que JERGENS ULTRA HEALING MOISTURIZER DE 3 ONZAS (Crema Ultra Humectante para piel extra seca 88 ml.) es manufacturado por la empresa **KAO USA INC.**, y distribuido por **DIGRIFAR, S.A. DE C.V.**, quien se encarga de la comercialización del producto en territorio mexicano.

KAO USA INC., identificó durante los procedimientos normales de prueba que dos lotes del producto afectado pueden representar un riesgo de infección en personas con niveles inmunológicos bajos o debilitados. Por tal motivo inició el procedimiento para retirar voluntariamente del mercado los dos lotes del producto afectado, en colaboración con los distribuidores, notificando adecuadamente a los consumidores y a las autoridades regulatorias en Estados Unidos.

www.alertas.gob.mx amgarciap@profeco.gob.mx

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Alcaldía Cuauhtémoc,
Ciudad de México, Tel. (55) 56 25 67 00 | www.profeco.gob.mx

En virtud de lo anterior **KAO USA INC.**, hizo del conocimiento de **DIGRIFAR, S.A. DE C.V.**, lo sucedido, acordando que este último, como distribuidor del producto en México, realice las acciones para el aviso de retiro voluntario del producto afectado en territorio mexicano.

DIGRIFAR, S.A. DE C.V., notifica que el retiro del mercado se limita a los códigos de lote del producto afectado:

- ZU712871
- ZU722871

Dichos códigos de lote pueden ser identificados impresos en tinta negra en la parte posterior de la botella del producto afectado.

DIGRIFAR, S.A. DE C.V., señala que el resto de los productos de la marca Jergens Ultra Healing, que no formen parte de los lotes mencionados, no tienen ninguna afectación y por lo tanto no forman parte del retiro voluntario.

DIGRIFAR, S.A. DE C.V., informa que hasta el 12 de mayo de 2022, no se ha identificado algún caso de afectación en consumidores mexicanos. Sin embargo, estima que un número aproximado de 800 unidades del producto afectado fueron vendidos en el territorio nacional a través de tiendas de autoservicio.


DIGRIFAR, S.A. DE C.V., indica que el llamado a revisión voluntario de la mercancía en México consistirá en lo siguiente:

- Hará una comunicación oficial para informar sobre el producto afectado y las acciones a tomar. Dicha información estará disponible de dos maneras:
 - En la dirección: <https://www.grisi.com/alianzas-estrategicas> al dar click en el ícono de la marca Jergens®, en el cual aparece la leyenda "Consulta Comunicado", o
 - Podrá ser consultado de manera directa en la siguiente dirección https://www.grisi.com/release/Comunicado_Retiro_Jergens_Abril_2022.pdf
- Una vez informados los consumidores potencialmente afectados, podrán comunicarse con **DIGRIFAR, S.A. DE C.V.**, a través del correo electrónico jaime.espinosa@grisi.com enviando la información respecto del producto adquirido comprobando que pertenezca a uno de los lotes afectados.
- Una vez realizado lo anterior, **DIGRIFAR, S.A. DE C.V.**, se pondrá en contacto con el consumidor para llevar a cabo la reposición del producto por uno de las mismas características de otro lote.

La fecha de inicio del Llamado a Revisión es a partir del día 12 de mayo de 2022 con una vigencia de tres meses.

DIGRIFAR, S.A. DE C.V., incluye los datos de contacto para aquellos consumidores afectados que tengan alguna duda o requieran asesoría al respecto del llamado a revisión voluntario:

- Número telefónico: 55 5629 9902
- Correo electrónico: jaime.espinosa@grisi.com

Producto	Lotes	Unidades involucradas	Imágenes de referencia
JERGENS ULTRA HEALING MOISTURIZER DE 3 OZ (Crema Ultra Humectante para piel extra seca 88 ml.)	ZU712871	800	
	ZU722871		
Total		800	

PROFECO seguirá ALERTA al cumplimiento de esta alerta y pone a su disposición el Teléfono del Consumidor (55) 5568 8722 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y 800 468 8722 en el resto del país para atender quejas y brindar asesoría.

-o0o-

www.alertas.gob.mx amgarciap@profeco.gob.mx

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, Tel. (55) 56 25 67 00 | www.profeco.gob.mx