

# Alerta

Núm. 10/2011



Comisión Federal para la Protección  
contra Riesgos Sanitarios

---

14 de julio de 2011

## PROFECO y COFEPRIS INFORMAN SOBRE RETIRO VOLUNTARIO DE ENJUAGUE BUCAL ORAL B COMPLETE

- Se refiere exclusivamente a las versiones Oral B Complete Hierbabuena y Menta Refrescante, en todas sus presentaciones.
- De manera preventiva, se determinó que la empresa Procter & Gamble retire a partir de hoy aproximadamente 600 mil unidades.
- Se debe a la detección de una incidencia de calidad en el producto, que se fabrica en Colombia.

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) emiten hoy una alerta conjunta a la población consumidora, a partir de la información proporcionada por la empresa Procter & Gamble, debido a que, en una revisión rutinaria de calidad del producto, se detectó un incidente de calidad con el Enjuague Bucal Oral B Complete fabricado en Colombia.

Por tal motivo, la empresa Procter & Gamble (P&G) inició hoy un programa de retiro voluntario del producto Oral B Complete, únicamente en sus versiones siguientes:

1. Oral B Complete Hierbabuena, y
2. Oral B Complete Menta Refrescante.

La empresa informó hoy a PROFECO y COFEPRIS que dichos productos están fuera de especificaciones de calidad y que, de manera preventiva, se hará el retiro de los mismos del mercado. Asimismo, la compañía informó que no ha habido ningún reporte de afectación a la salud de los consumidores.

A partir de que se tuvo conocimiento de esta situación, ambas autoridades federales se encuentran trabajando de manera coordinada para dar información oportuna al consumidor, y protegerlo de posibles riesgos sanitarios.

Así, a partir de hoy, se determinó el retiro voluntario de aproximadamente 600 mil unidades de los productos que actualmente están en el mercado, así como la devolución mediante esquemas de compensación de los productos que están en poder del consumidor.

Por lo anterior, PROFECO y COFEPRIS exhortan a los consumidores que hayan adquirido este producto para abstenerse de utilizarlo. Asimismo, los consumidores deberán guardar el envase y comunicarse al teléfono 01 800 508 58 00, de lunes a domingo de las 8:00 a las 19:00 horas, para obtener información sobre los mecanismos de recolección y compensación respectivos.

PROFECO y COFEPRIS se mantienen atentas a este proceso y vigilan que la empresa realice el retiro del producto de manera inmediata en puntos de venta, así como que se otorguen las compensaciones correspondientes. Si al momento de realizar sus compras identifica este producto, puede denunciar su venta llamando al Teléfono del Consumidor (5568 8722 en el DF y zona metropolitana, y 01800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).

-00o-