

Santiago, 27 de septiembre de 2024.-

## **DECLARACIÓN PÚBLICA**

Acerca de la información difundida sobre Elvive  
Ácido Hialurónico relacionado a la caída del cabello

Tenemos conocimiento de ciertas afirmaciones hechas en redes sociales que asocian a nuestra línea Elvive Hydra Hialurónico con la pérdida de cabello. Entendemos la preocupación que esto pueda generar y queremos reafirmar que en L'Oréal, la seguridad y la calidad de nuestros productos son nuestra máxima prioridad.

Es por esto que desde el comienzo de estos rumores realizamos diversas pruebas de calidad y seguridad bajo estrictos estándares en todos los casos reportados oficialmente en nuestros canales de atención al consumidor; y tras estos análisis de laboratorio, queremos confirmar su CONFORMIDAD con nuestros altos estándares de calidad y DESCARTAMOS su potencial relación con la caída del cabello y enfermedades del cuero cabelludo.

Asimismo, como es de conocimiento público, el día de ayer SERNAC ofició a nuestra compañía con el objeto de obtener la información necesaria acerca de los resultados de análisis de laboratorio del producto. Tal como en cada ocasión, nuestra compañía colaborará plenamente con la institución, poniendo a su disposición todos los análisis que respaldan la plena seguridad en su uso.

Reafirmamos con seguridad que Elvive Hydra Hialurónico es un producto 100% seguro y apto para su uso.

Desde su lanzamiento hace tres años, Elvive Hydra Hialurónico ha mantenido la misma fórmula y ha sido una de las líneas favoritas de nuestros consumidores, vendiendo más de 218 millones de unidades en Latinoamérica con altos niveles de satisfacción y recompra.

La pérdida de cabello puede estar asociada a múltiples factores, tales como la dieta, estrés, cambios hormonales, cambios de estación, medicamentos, entre otros. Recomendamos a los consumidores que han manifestado su inconformidad con el uso de este producto, consultar a un especialista para identificar la causa de su situación, así como para obtener indicaciones sobre el mejor producto para su tipo de cabello y cuero cabelludo.

Nuestros consumidores pueden ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Consumidor enviando su información detallada a [servicio.consumidor@loreal.com](mailto:servicio.consumidor@loreal.com)