

Buen uso del comercio electrónico

Recomendaciones para los
consumidores en las plataformas
digitales



Índice

Introducción	3
Consejos para comprar en marketplaces	4
Verificación del Vendedor	5
Opiniones de otros compradores	6
Comunicación entre vendedor y comprador	6
Métodos de pago seguros	7
Política de devoluciones y garantías	8
Cómo reconocer productos falsificados cuando los recibas	9
Características visuales	10
Información del producto	10
Qué hacer si compraste un producto falso	11
Contactar al vendedor	12
Reportar al marketplace	12
Informar a las autoridades	12
Evitar el uso del producto	12
Conclusión	13
Anexos	14

Introducción

Este manual tiene como objetivo entregarte herramientas y recomendaciones para que puedas realizar compras seguras en plataformas de comercio electrónico, tales como marketplaces, identificando posibles productos falsificados, protegiendo con ello tu salud, seguridad y economía, de manera que puedas disfrutar de una experiencia de compra sin inconvenientes.



**Consejos
para
comprar en
marketplaces**



Verificación del Vendedor

- **Revisa la reputación del vendedor:** prefiere aquellos vendedores que tengan buenas calificaciones o reseñas de varios compradores.

Análisis del producto por la información en la oferta

- **Revisa las imágenes y descripciones:** desconfía de ofertas sin fotos claras o en las que se oculten o aparezcan borrosos los logos aplicados en los productos, o no contengan descripciones detalladas.

- **Busca información oficial:** verifica la existencia del producto, así como del modelo y sus características, en el sitio web del fabricante.

- **Compara precios:** desconfía de ofertas con descuentos excesivos, especialmente si no provienen de vendedores reconocidos. Los productos falsificados suelen tener precios anormalmente bajos para atraer compradores.



Opiniones de otros compradores

- **Revisa los comentarios:** busca reseñas negativas o advertencias sobre productos recibidos.
- **Evalúa las imágenes de compradores anteriores:** comprueba si coinciden con lo anunciado.

Comunicación entre vendedor y comprador

- **Comunícate con el vendedor por los canales que ofrece el marketplace:** asegúrate de que las comunicaciones con el vendedor se hagan a través de los canales que recomienda o disponibiliza el marketplace.



Métodos de pago seguros

- **Evita pagos directos:** utiliza los métodos de pago que ofrece la plataforma en la que estás comprando, ya que brindan mayor seguridad y facilitan la devolución del dinero en caso de fraude. Sospecha si la compra se cancela y te piden que la vuelvas a realizar.
- **No compartas información personal sensible:** no entregues datos bancarios o contraseñas fuera de la plataforma.

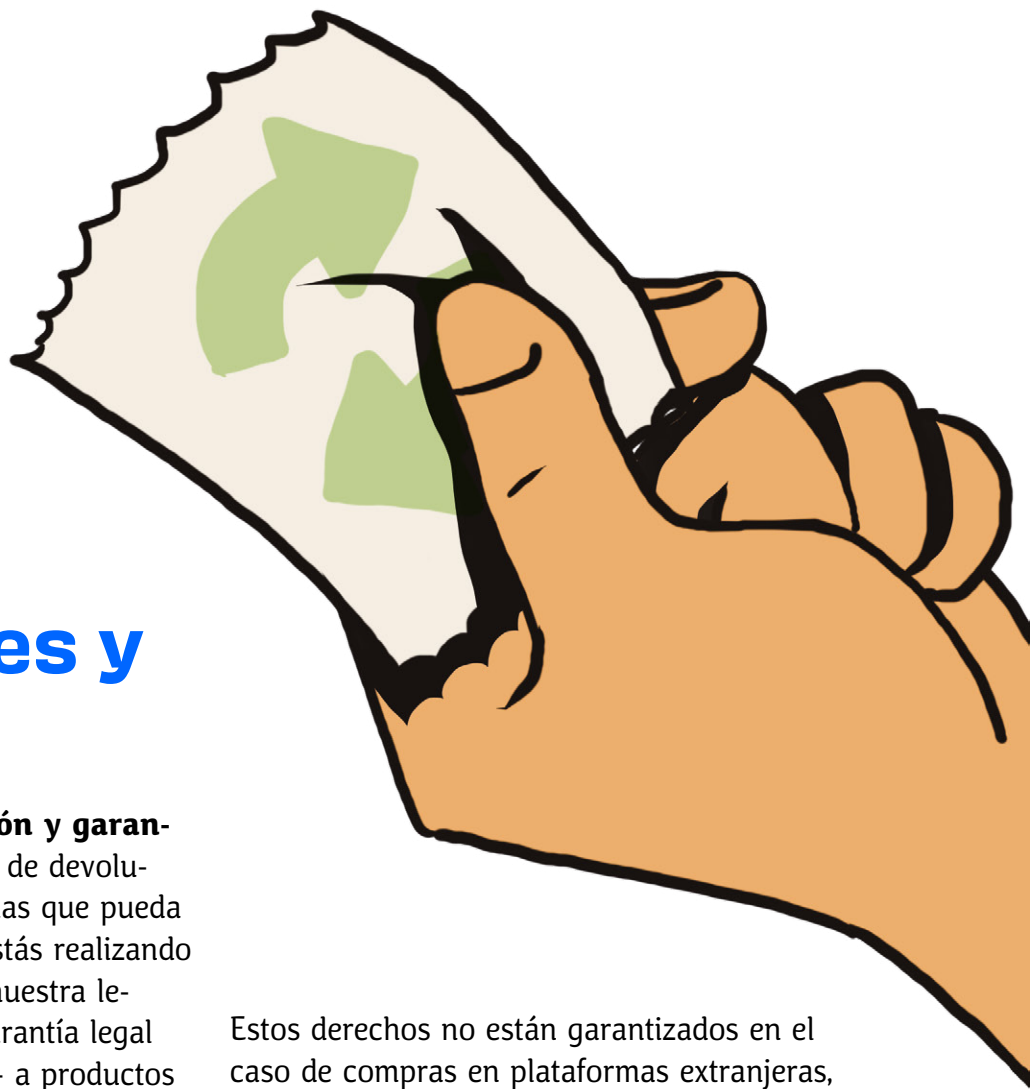
Política de devoluciones y garantías

- **Lee las políticas de devolución y garantía aplicable:** revisa las políticas de devolución, garantías legales o voluntarias que pueda ofrecer la plataforma en la que estás realizando la compra. Recuerda que, según nuestra legislación, existe un derecho de garantía legal que aplica - entre otras causales - a productos nuevos defectuosos, que le faltan partes o que no son aptos para su uso, para que dentro de los 6 primeros meses después de la compra, los consumidores opten por: devolución del dinero, el cambio del producto o la reparación gratuita. Además, recuerda que cuentas con un plazo de 10 días para retractarte, cumpliendo con las condiciones que cada plataforma debe informar al momento de la compra.

Estos derechos no están garantizados en el caso de compras en plataformas extranjeras, por lo que, en este caso, debes leer directamente los T&C de la página, y especialmente las alternativas que entrega la plataforma para devolver los productos y resolver los problemas que tengas.

- **Lee las políticas o servicios adicionales que brinda cada marketplace.**

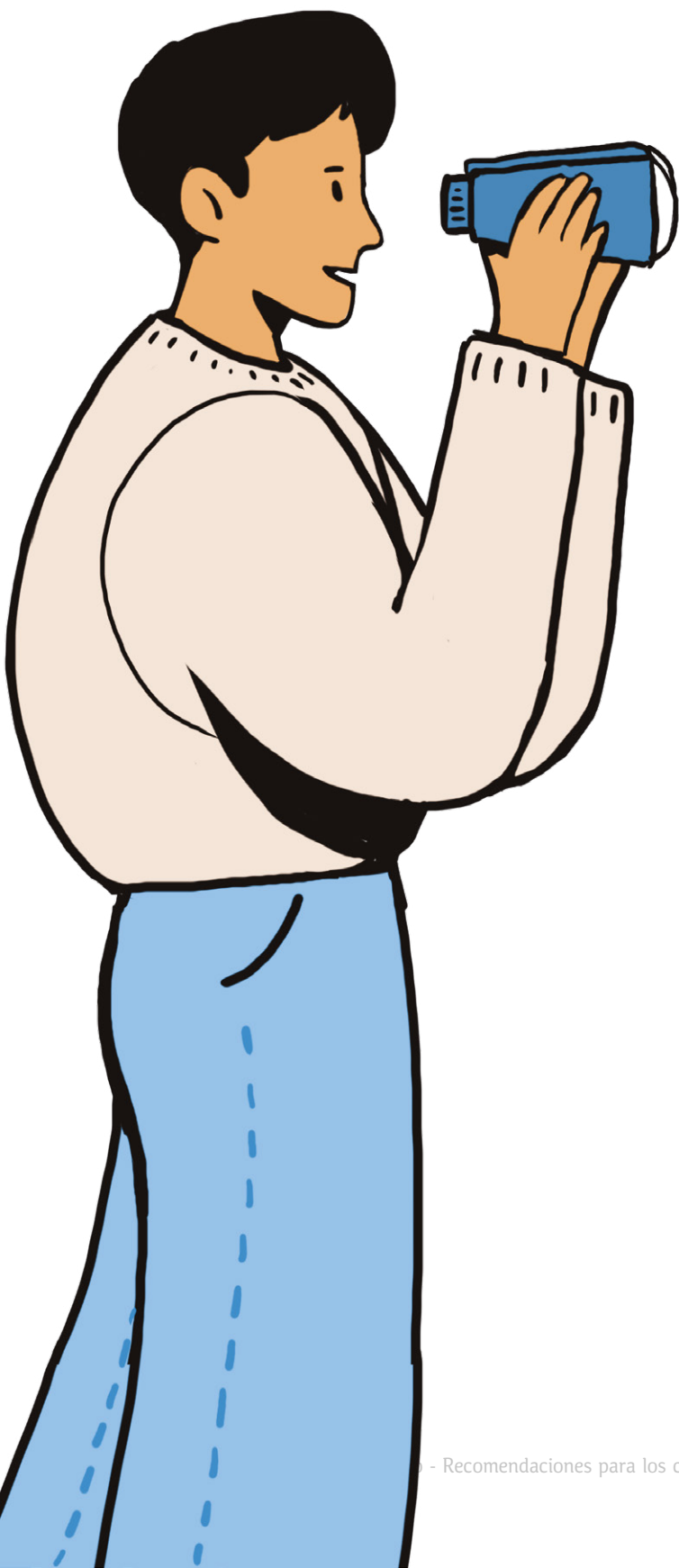
- **Solicita comprobante de compra:** guarda siempre los recibos, boleta y/o factura. Para poder solicitar cambio o devolución te podrían exigir presentar estos documentos.



2

Cómo
reconocer
**productos
falsificados**
cuando los
recibas





Características visuales

- **Empaque sospechoso:** observa la calidad del producto, errores ortográficos o etiquetas mal impresas, así como fotos de mala calidad.
- **Marcas irregulares:** comprueba que los logos y nombres de marca coincidan exactamente con el original.

Información del producto

- **Detalles incompletos:** los productos auténticos incluyen información clara sobre sus componentes, ingredientes, instrucciones y advertencias.
- **Fecha de caducidad o número de serie ausente:** verifica siempre estos datos en los rótulos o etiquetas del producto antes de consumirlos o usarlos para evitar riesgos a la salud.

3

Qué hacer si
compraste
un producto
falso





Contactar al vendedor

- Solicita un reembolso inmediato y documenta el problema con fotos y descripciones.

Reportar al marketplace

- Denuncia la oferta del producto y al vendedor en la plataforma para evitar más víctimas. Para esto utiliza los canales que brinda cada marketplace para recibir denuncias de sus usuarios. Si eres el titular de derechos de propiedad industrial, revisa si la plataforma brinda además otros canales exclusivos para recibir tus denuncias.
- Ejemplo de buena práctica: Brand Protection Program (BPP), canal exclusivo de Mercado Libre para que titulares de derechos o sus apoderados puedan denunciar infracciones de propiedad intelectual en el sitio [\(link\)](#).



Informar a las autoridades

- Comunica el caso a organismos reguladores y de protección al consumidor, SERNAC o al Juzgado de Policía Local competente.

Evitar el uso del producto

- No utilices el producto, más allá de su inspección, especialmente si se trata de medicamentos o productos de consumo directo.



4

Conclusión

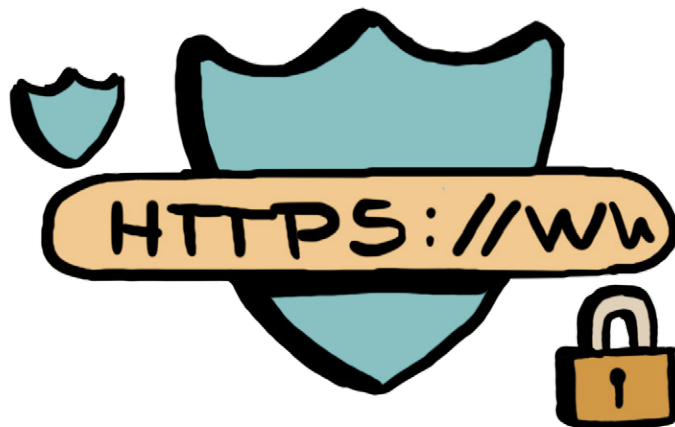
Seguir estas recomendaciones no solo protege tu vida, salud y economía, sino que también **contribuye a un comercio electrónico más seguro y transparente**. Recuerda que la información es la mejor herramienta para tomar decisiones acertadas y evitar la compra de productos falsificados.





Anexos

Para reconocer un **sitio web oficial y seguro** sigue estas recomendaciones:



1. Verifica la URL (Dirección web):

- **HTTPS:** asegúrate de que la dirección comience con “https://” en lugar de solo “http://”. La “s” indica que la conexión está cifrada.
- **Dominio confiable:** los sitios oficiales suelen usar dominios como .gov, .edu, .org o .cl en el caso de instituciones chilenas.
- **Nombre claro y profesional:** evita sitios con nombres extraños, mal escritos o con números y símbolos inusuales.
- **Detecta si usa formas de pago conocidas y seguras.**

2. Busca información de contacto:

- **Datos visibles:** un sitio seguro muestra información clara, como dirección física, número de teléfono y correo electrónico corporativo.
- **Redes sociales oficiales:** revisa si el sitio está vinculado a redes sociales verificadas.

3. Prueba de contacto:

- **Atención al cliente:** intenta llamar o enviar un mensaje para comprobar la respuesta.
- **Formulario seguro:** si debes ingresar información personal, verifica que esté protegido mediante cifrado.

Información Sernac

- **Web:** <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyname-596.html>
- **Teléfono:** 800 700 100

Recomendaciones de reconocimiento por producto



¿Cómo reconocer un medicamento falso?

- El empaque puede ser de baja calidad, tener errores de ortografía o incluso estar mal etiquetado.
- Precios demasiado bajos.
- Ausencia de información del fabricante, como su nombre y dirección.
- El color, sabor, forma y tamaño puede presentar diferencias con el producto legítimo.
- Comprueba el número de lote y revisa la fecha de vencimiento.
- Si tienes alguna duda o sospecha sobre la autenticidad de un medicamento consulta a un médico, farmacéutico u otro profesional de la salud.

Fuente: <https://asilfa.cl/asilfa-educa-cpt/medicamentos-falsos-como-identificarlos/>

¿Cómo reconocer un cosmético falso?

La rotulación debe incluir:

- Nombre del producto en castellano.
- Finalidad cosmética.
- Ingredientes.
- Serie de fabricación.
- Contenido neto.
- Nombre o razón social del importador.
- País donde fue fabricado el producto.
- Modo de empleo, indicaciones, advertencias y precauciones sobre su uso.
- Si el envase es pequeño, debe incluir prospecto con información.
- Número de registro aprobado por el ISP
- Precauciones de almacenamiento y conservación.

Fuente: <https://camaracosmetica.cl/en-que-fijarse/>





¿Cómo reconocer un juguete falso?

- Todo juguete tiene en su envase claramente descrito la empresa titular o licenciataria de su creación o fabricación.
- Todo juguete cumple con altos y rígidos estándares de diseño, desarrollo productivo, materiales utilizados, plantas de fabricación, costuras y terminaciones.
- Todo juguete cumple altos estándares de seguridad y salud, para ello no se utilizan partes de fácil desprendimiento, al igual que pinturas tóxicas y su embalaje está considerado para ser abierto en compañía de un adulto.
- Todo juguete posee un envase de óptima calidad, con una impresión clara, perfecta y definida, ya sea en imágenes y textos, de acuerdo con patrones de color y tipografía.
- Todo juguete señala su origen y el mercado de comercialización al que está dirigido territorialmente. Uno de los aspectos de más cuidado para los padres y que se encuentra detallado gráficamente en cada juguete original es la edad o los intervalos de edades por el cual puede ser utilizado este producto, con la finalidad de evitar accidentes.
- Estos juguetes en nuestro país deben contener su rotulado y manuales en idioma español.

Fuente: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-5126.html>

¿Cómo reconocer repuestos y accesorios automotrices falsos?

- El mercado de repuestos y accesorios automotrices en Chile es diverso, con productos provenientes de distintos países y fabricantes. Los compradores deben considerar tanto el origen como el canal de venta para garantizar una compra segura. Los repuestos pueden adquirirse a través de representantes oficiales, concesionarios de marca, importadores y/o minoristas especializados.
- El precio está influenciado por la competencia y las políticas comerciales de las empresas. Optar por repuestos ofrecidos en canales confiables contribuye a asegurar el cumplimiento de - entre otros - la garantía de postventa. Para vehículos usados, los repuestos más comunes son los genuinos de la marca del fabricante del vehículo, los originales de la marca del fabricante del repuesto, aftermarket del repuesto que pueden o no tener una relación con el fabricante del vehículo y remanufacturados.

Definición del tipo de repuestos

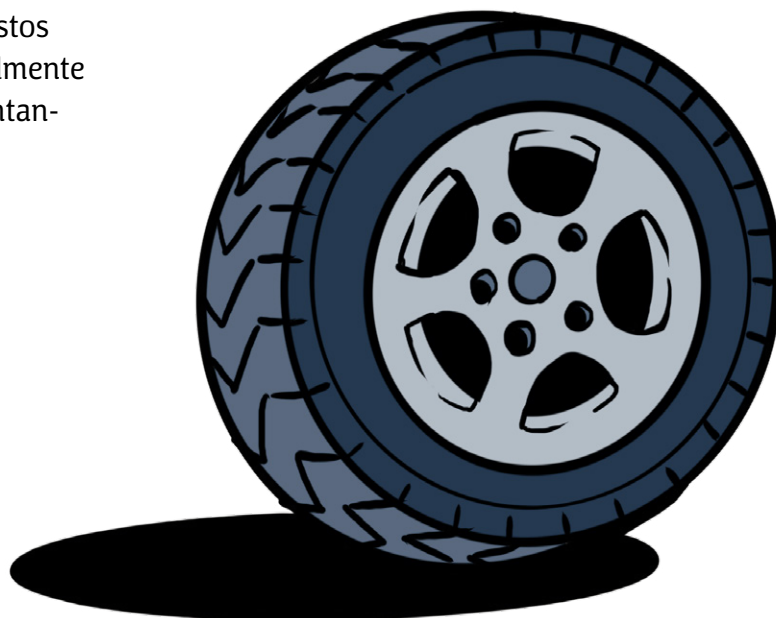
1. Genuinos: son aquellos fabricados por un productor especializado en autopartes (partes automotrices) y empaquetados en un envase que lleva el logotipo de la marca del fabricante del vehículo. Estos repuestos se comercializan principalmente a través de la red oficial de representantes y concesionarios de la marca.

2. Originales: son aquellos fabricados por empresas especializadas en la producción de partes automotrices, empaquetados en envases que llevan el logotipo del fabricante del repuesto y comercializados directamente en el mercado de reposición.

3. Aftermarket: son aquellos repuestos fabricados por distintos productores de partes automotrices, dentro de ellos, empresas especializadas que pueden o no tener una relación con el fabricante de la marca del vehículo. Estos repuestos pueden ser utilizados en el mercado de reposición, muchos de ellos tienen marcas propias, que pueden asegurar la responsabilidad de calidad del producto.

4. Remanufacturados: son piezas usadas que, aún dentro de su vida útil, se someten a un proceso de restauración para dejarlas en condiciones óptimas de reutilización. Por ejemplo, alternadores y motores de partida suelen remanufacturarse aprovechando la carcasa original, mientras que los componentes internos son reemplazados por piezas nuevas.

Fuente: [CAREP](#)



¿Cómo reconocer productos de aseo y desinfección falsos?

Norma chilena Nch 1477/2003 Rotulado.

- Denominación debe incluir la finalidad o acción del producto (es el caso de los detergentes y los desinfectantes).
- Marca comercial.
- Dirección del fabricante o distribuidor.
- País de origen.
- Lote o fecha de elaboración.
- Contenido neto.
- Indicación de asistencia de urgencia.
- Instrucciones de uso con texto o gráfica
- Los productos desinfectantes deben indicar, además: principio activo, método de aplicación, dilución de uso, incompatibilidad, toxicidad, riesgo para la salud, riesgo para el medio ambiente, precauciones en la aplicación, primeros auxilios, síntomas de intoxicación, condiciones de almacenamiento y período de vigencia.

Fuente: [AGAD CHILE AG.](#)



¿Cómo reconocer un calzado y una prenda de vestir original?

- Los productos originales están confeccionados en materiales de alta calidad y estampados y bordados limpios y definidos (cada letra o elemento por separado). Los productos siempre vienen embalados en cajas impresas y las etiquetas externas deben coincidir con las etiquetas interiores del calzado o la prenda.
- Un calzado original vendrá en una caja debidamente impresa y de buena calidad. Nunca vendrán sueltos o en bolsas plásticas.
- Las prendas de vestir originales se comercializan provistas de etiquetación externa e interna, análoga entre sí, con amplia información sobre el país de fabricación, composición y cuidados de la prenda, identificación del fabricante e importador.
- Al comprar en sitios en línea, rechaza aquellos sitios donde te ofrezcan productos sin garantía ni devolución o del tipo 5G o menciones similares.

Fuente: [Estudio Jurídico Marinovic y Cía.](#)



¿Cómo reconocer una marca legal de cigarrillos?

En la cajetilla verás:

- Advertencia del Ministerio de Salud de Chile en ambas caras de la cajetilla y lateral.
- Producto nacional con Código QR.
- Producto importado con sello del Servicio de Impuestos Internos (SII).
- Para verificar que un producto es legal puedes utilizar la aplicación de E-verifica del SII.

Fuente: <https://programaanticontrabando.cl/identificacion/>

¿Cómo reconocer un reloj original?

- En caso de duda, la mejor gestión es solicitar una apreciación del caso al servicio técnico de la marca respectiva.

Fuente: [Cámara Chilena de Relojeros y Orfebres A.G.](#)



Colaboradores



