

ESTUDIO CNC – MALL CHINOS

OBSERVATORIO DEL COMERCIO ILÍCITO Y SEGURIDAD
10 años



Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

Índice

01  Formalidad

02  Legalidad y venta de productos falsificados

03  Diversidad de productos e información disponible

04  Condiciones sanitarias y laborales

05  Boleta a tercera persona

06  Compra en efectivo

07  Compra con tarjeta de crédito o débito

08  Registro final y observaciones

09  Síntesis de resultados por región

FICHA TÉCNICA

Diseño de investigación

Investigación cuantitativa de carácter descriptivo

Estudio diseñado e implementado

Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

Tipo de ficha de registro

Presencial, mediante celular

Diseño de la muestra

Malls chinos ubicados en las regiones Metropolitana, Araucanía, Biobío, Los Lagos, Tarapacá y Valparaíso.

Tamaño de la muestra

87 malls chinos dentro de Chile

Fichas de registro completas

87 en total: Metropolitana 55, Biobío 10, Valparaíso 10, Araucanía 5, Tarapacá 5, Los Lagos 2

Fecha del terreno

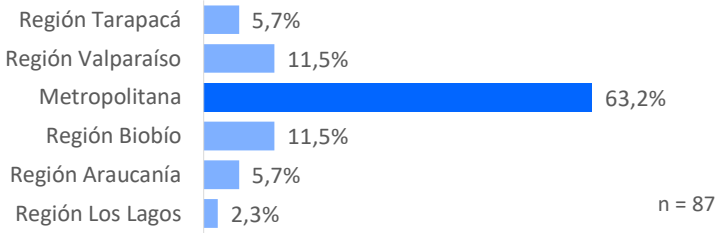
Inicio: 22 de septiembre de 2026
Cierre: 13 de octubre de 2026

Tiempo promedio

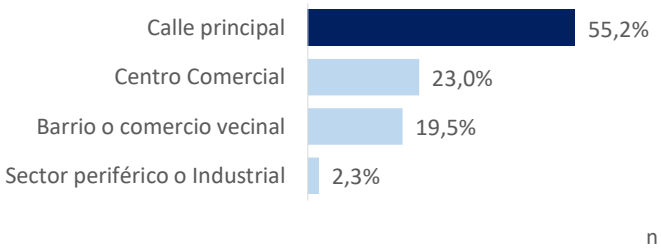
21 minutos y 0 segundos

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Región



Ubicación del local



Comuna

Tarapacá	5,7%
Iquique	3,4%
Alto Hospicio	2,3%

Valparaíso	11,5%
Valparaíso	3,4%
Viña del Mar	3,4%
Quilpué	2,3%
Concón	1,1%
Villa Alemana	1,1%

Metropolitana	63,2%
Santiago	17,2%
Providencia	5,7%
La Cisterna	3,4%
Maipú	3,4%
Pudahuel	3,4%
Puente Alto	3,4%
Ñuñoa	3,4%
Estación Central	2,3%
La Florida	2,3%
La Reina	2,3%
Las Condes	2,3%
Peñalolén	2,3%
Quilicura	2,3%
Quinta Normal	2,3%
Recoleta	2,3%
San Miguel	2,3%
La Granja	1,1%
Pedro Aguirre Cerda	1,1%

Biobío	11,5%
Chiguayante	3,4%
Concepción	2,3%
Talcahuano	2,3%
Coronel	1,1%
Hualpén	1,1%
San Pedro de la Paz	1,1%

La Araucanía	5,7%
Temuco	3,4%
Padre Las Casas	2,3%

Los Lagos	2,3%
Puerto Montt	2,3%

n = 87



I. FORMALIDAD

PATENTE DEL LOCAL
VISUALIZACIÓN Y FORMATO DE PRESENTACIÓN

Exhibición de la patente

Patente a la vista (inicio de actividades formalizado)

20,7%

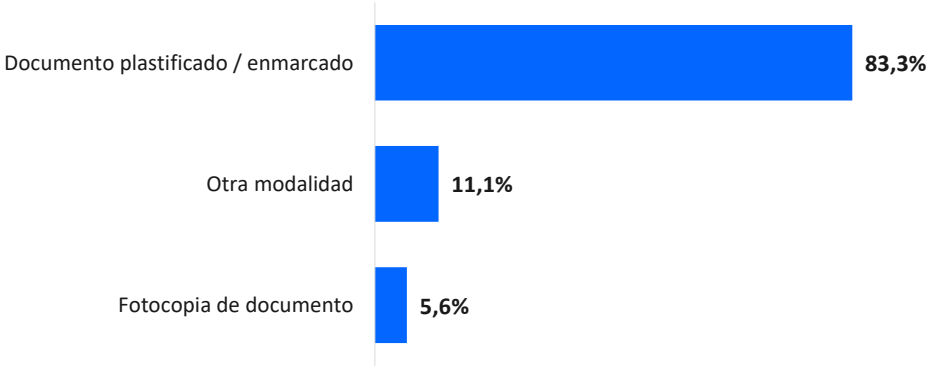
exhibe la patente a la vista



n = 87

Formato de presentación de la patente

Entre los locales que la exhiben



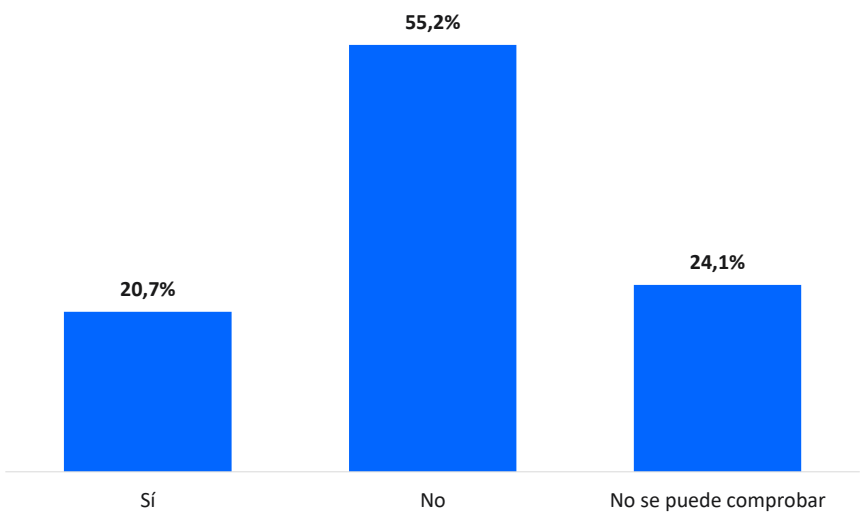
n = 18

FORMALIDAD

La patente visible pasa de 38,7% (2025) a 20,7% (2026); el RUT exhibido no se observa en ningún local en 2026.

Patente a la vista

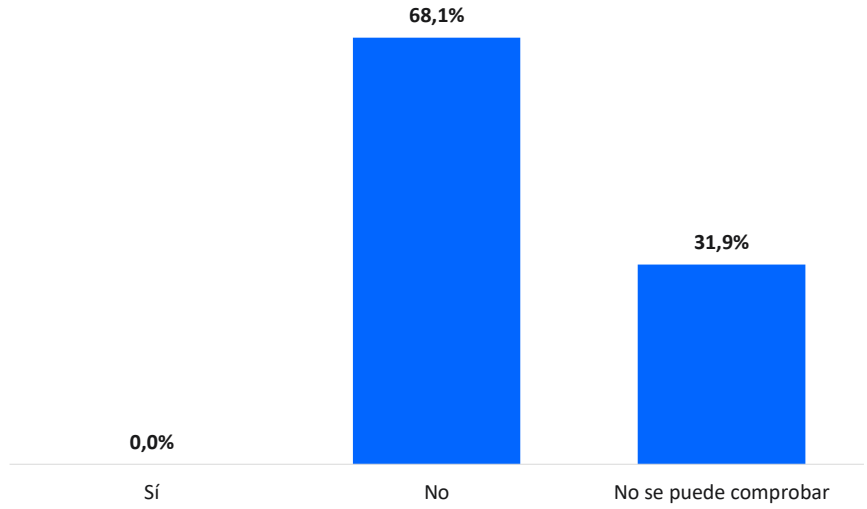
Inicio de actividades formalizado



n 2025 = 62 | n 2026 = 87

RUT exhibido en el local

Se observa Rol Único Tributario exhibido



n 2025 = 38 | n 2026 = 69

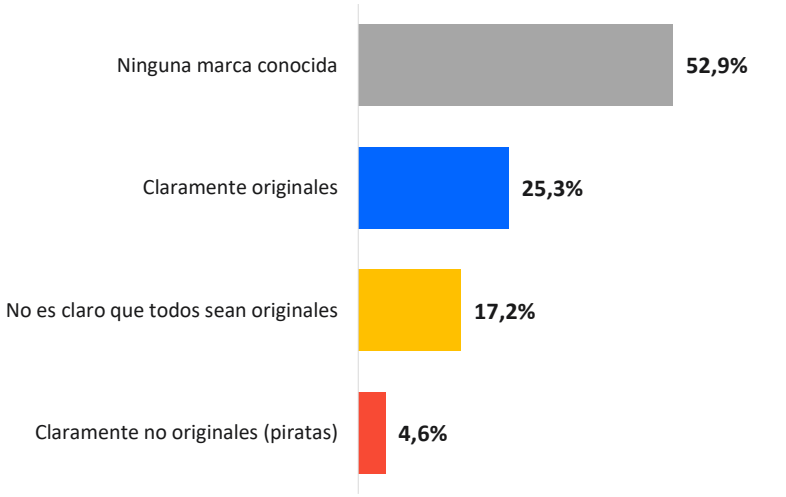


II. LEGALIDAD Y VENTA DE PRODUCTOS FALSIFICADOS

PRESENCIA DE PRODUCTOS FALSIFICADOS
MARCAS CONOCIDAS

Distribución 2026

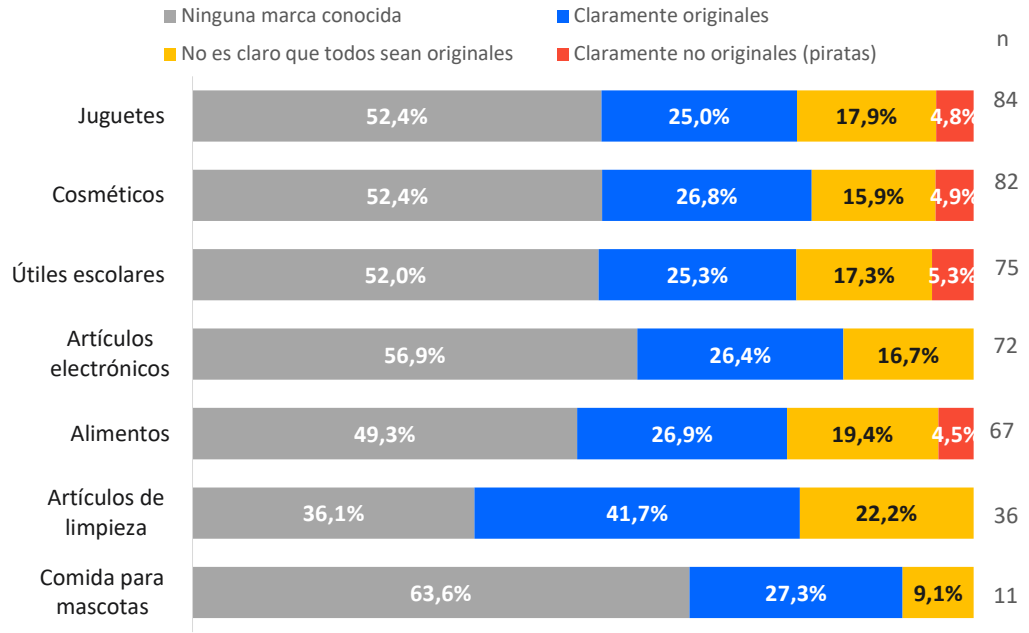
Presencia de marcas conocidas (USA o Europa)



n = 87

Presencia de marcas conocidas entre los locales que venden cada producto

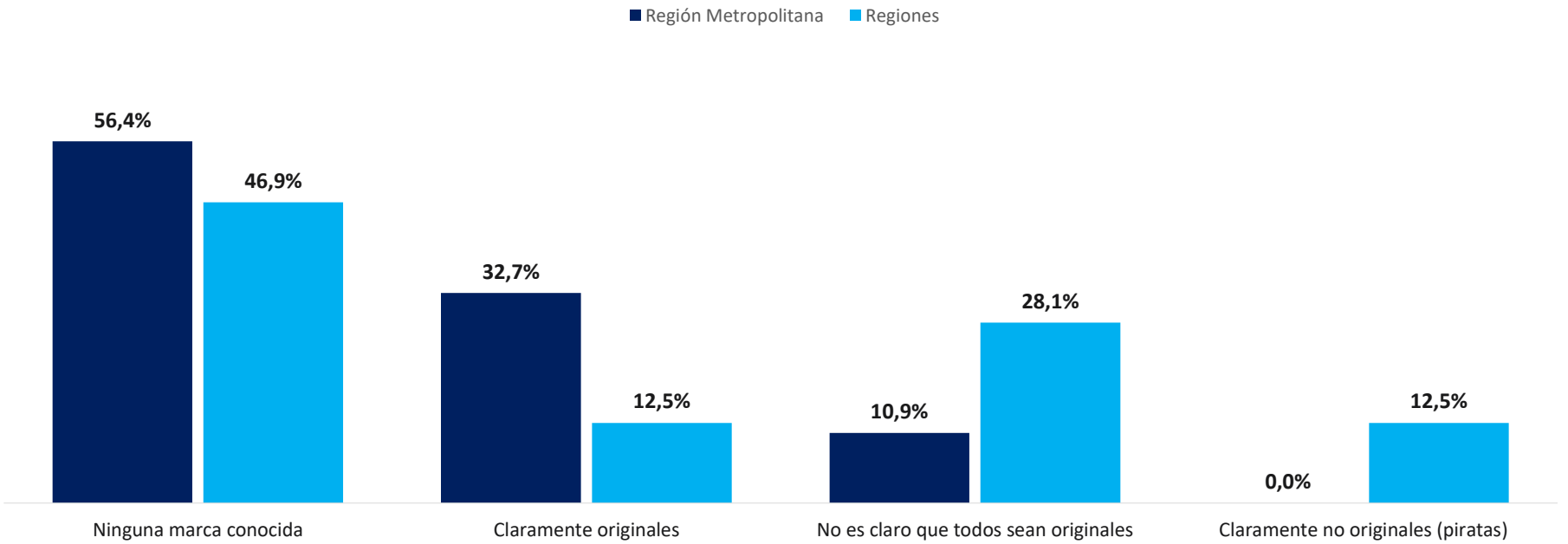
Base: locales que venden cada producto. Cada barra suma 100%.



PRESENCIA DE PRODUCTOS FALSIFICADOS
REGIÓN METROPOLITANA VS REGIONES

Presencia de marcas conocidas (USA o Europa) según zona

% de locales en cada zona



n RM = 55 | n regiones = 32

MARCAS CONOCIDAS
PRIMERA MENCIÓN

Marcas observadas de ropa, perfumes u otros

Alimentos y bebidas	**26,8%**
Lays	7,3%
Oreo	4,9%
Arcor	2,4%
Coca-Cola	2,4%
Otras 4 marcas (1 mención c/u)	9,8%
Belleza y cuidado personal	**14,6%**
Flower Secret	7,3%
Bubbaluu	2,4%
Otras 2 marcas (1 mención c/u)	4,9%
Librería y papelería	**14,6%**
Artel	4,9%
Exlin	4,9%
Motarro	4,9%
Limpieza del hogar	**9,8%**
Otras 4 marcas (1 mención c/u)	9,8%
Vestuario, calzado y accesorios	**9,8%**
Otras 4 marcas (1 mención c/u)	9,8%
Ferretería, hogar y menaje	**7,3%**
Keep	7,3%
Electrónica, pilas y electrodomésticos	**4,9%**
Duracell	4,9%
Tabaco	**2,4%**
Otra marca (1 mención)	2,4%
Otro	**9,8%**
Otras 4 marcas (1 mención c/u)	9,8%

Primera marca anotada en cada local. % sobre locales con marcas conocidas (n = 41).

n = 41

MARCAS CONOCIDAS
TOTAL MENCIONES

Marcas observadas · total de menciones por marca y categoría

Librería y papelería	41,5%
Proarte	17,1%
Motarro	14,6%
Artel	9,8%
Exlin	9,8%
Torre	7,3%
Otra marca (1 mención)	2,4%

Alimentos y bebidas	34,1%
Lays	7,3%
Oreo	7,3%
Arcor	4,9%
Coca-Cola	4,9%
Otras 10 marcas (1 mención c/u)	2,4% c/u

Belleza y cuidado personal	31,7%
Flower Secret	7,3%
Bubbaluu	4,9%
Flamenco	4,9%
Otras 8 marcas (1 mención c/u)	2,4% c/u

Limpieza del hogar	17,1%
Otras 7 marcas (1 mención c/u)	2,4% c/u

Vestuario, calzado y accesorios	12,2%
Otras 5 marcas (1 mención c/u)	2,4% c/u

Ferretería, hogar y menaje	7,3%
Keep	7,3%
Otra marca (1 mención)	2,4%

Electrónica, pilas y electrodomésticos	7,3%
Duracell	4,9%
Otra marca (1 mención)	2,4%

Juguetería y manualidades	4,9%
Otras 2 marcas (1 mención c/u)	2,4% c/u

Tabaco	2,4%
Otra marca (1 mención)	2,4%

Otro	31,7%
Allegra	4,9%
Irm	4,9%
Otras 10 marcas (1 mención c/u)	2,4% c/u

% de locales con marcas conocidas que mencionan cada marca y categoría (n = 41; hasta 3 marcas por local, promedio 2,7).

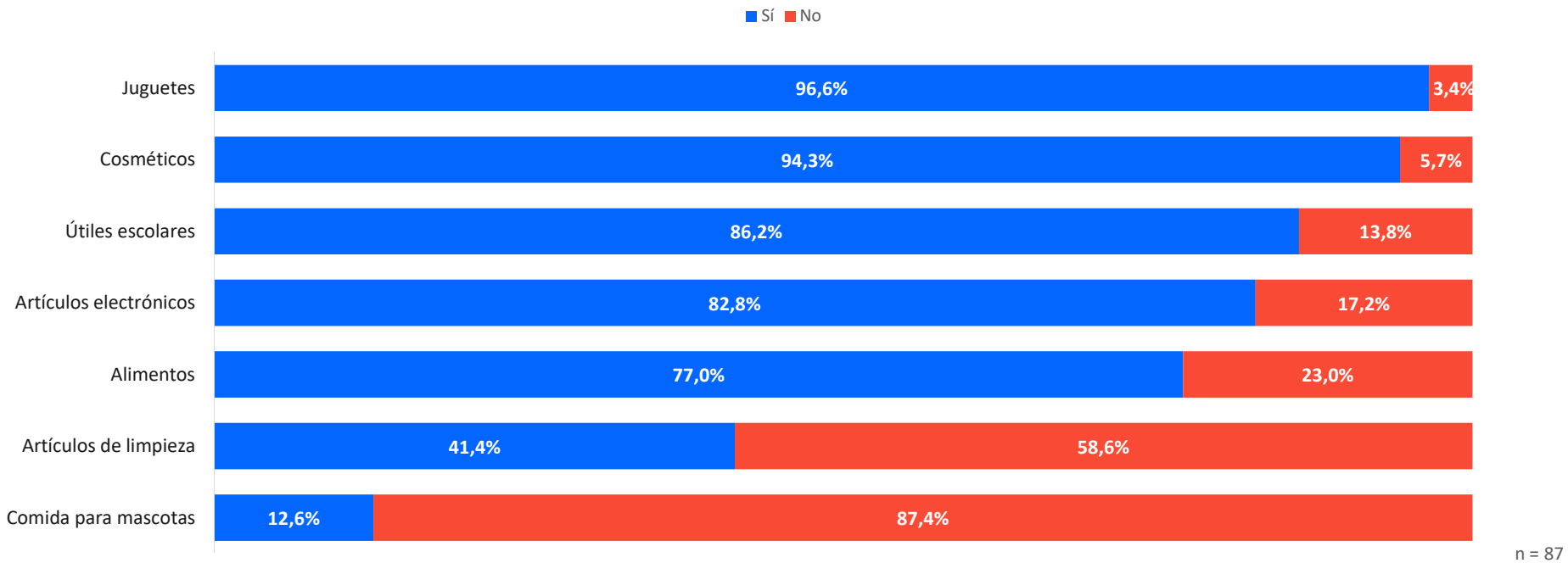


III. DIVERSIDAD DE PRODUCTOS E INFORMACIÓN DISPONIBLE

DIVERSIDAD DE PRODUCTOS EN VENTA

Locales que venden cada producto

Los locales visitados realizan venta de los siguientes productos



n = 87

INFORMACIÓN DISPONIBLE
VENTA DE JUGUETES

Venta en el local

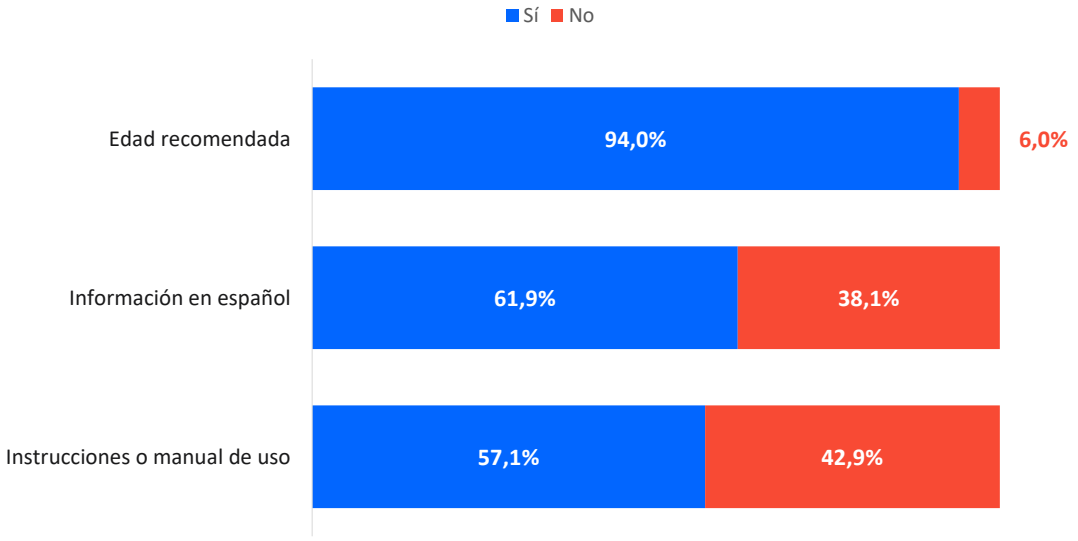
Venta de juguetes

96,6%

de los locales vende el producto

Información presente en el producto

Entre los locales que venden juguetes

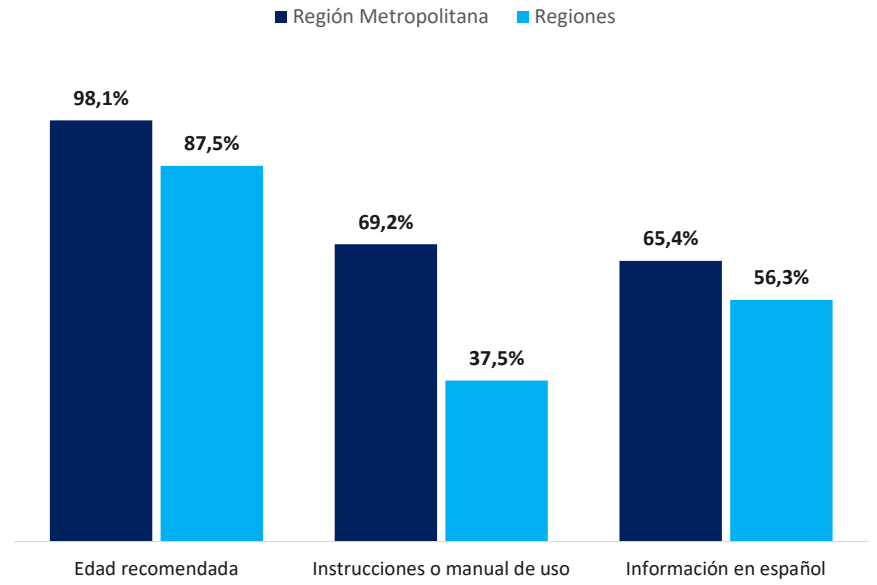


n = 84

VENTA DE JUGUETES

Región Metropolitana vs regiones

Atributos presentes (% Sí) · 2026



n RM = 52 | n regiones = 32

INFORMACIÓN DISPONIBLE
VENTA DE ARTÍCULOS ELECTRÓNICOS

Venta en el local

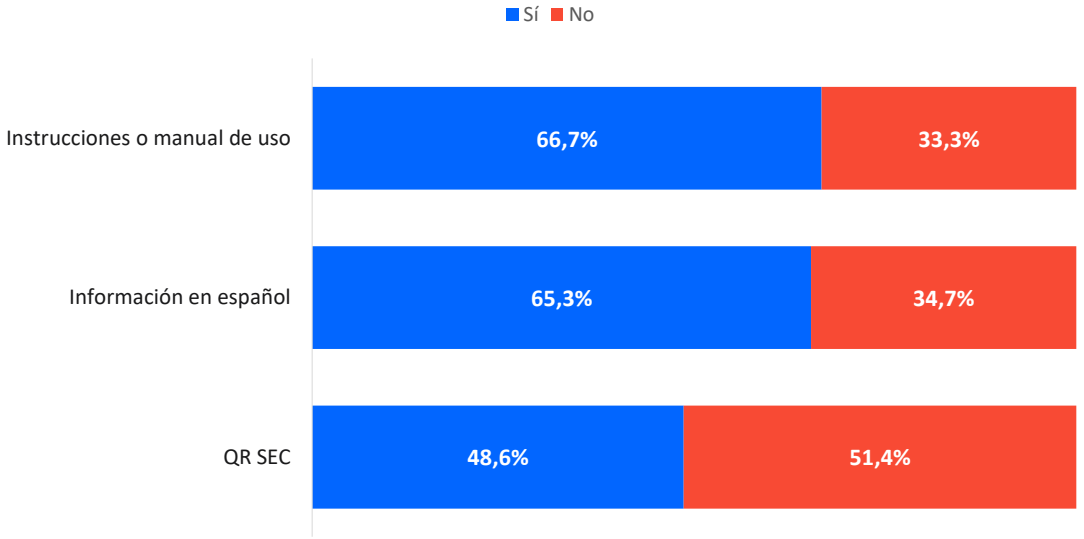
Venta de artículos electrónicos

82,8%

de los locales vende el producto

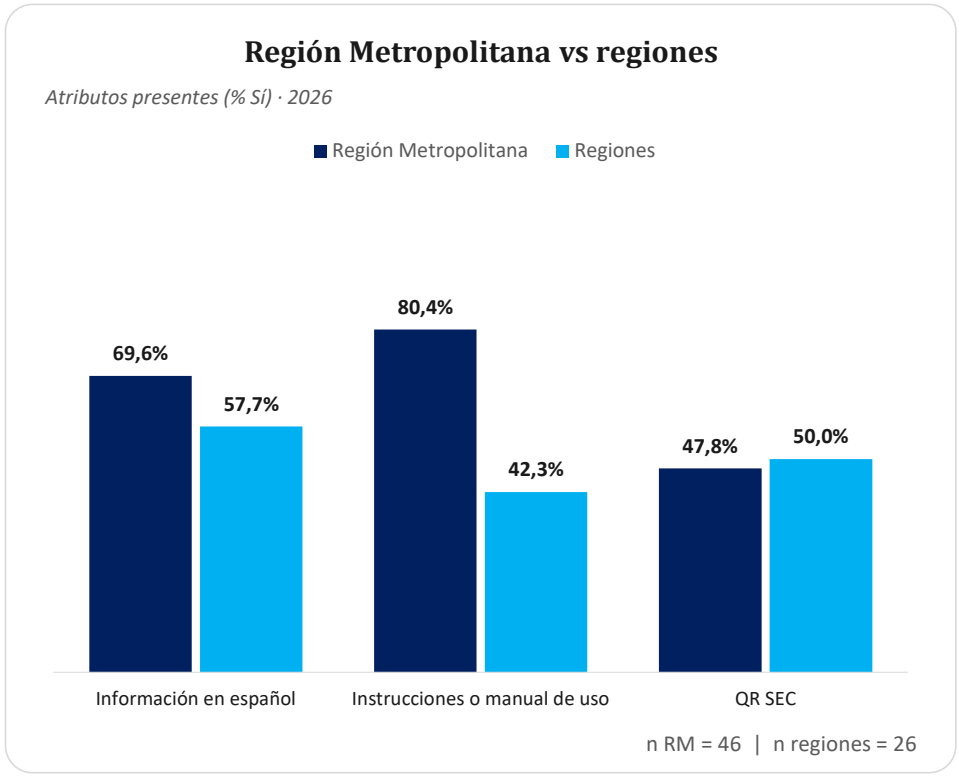
Información presente en el producto

Entre los locales que venden artículos electrónicos



n = 72

VENTA DE ARTÍCULOS ELECTRÓNICOS



INFORMACIÓN DISPONIBLE
VENTA DE COSMÉTICOS

Venta en el local

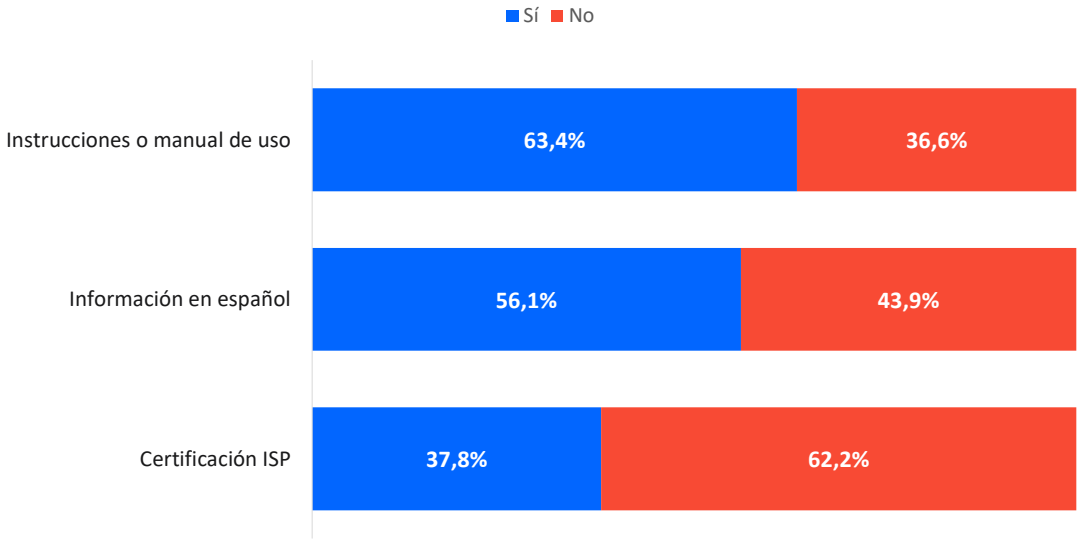
Venta de cosméticos

94,3%

de los locales vende el producto

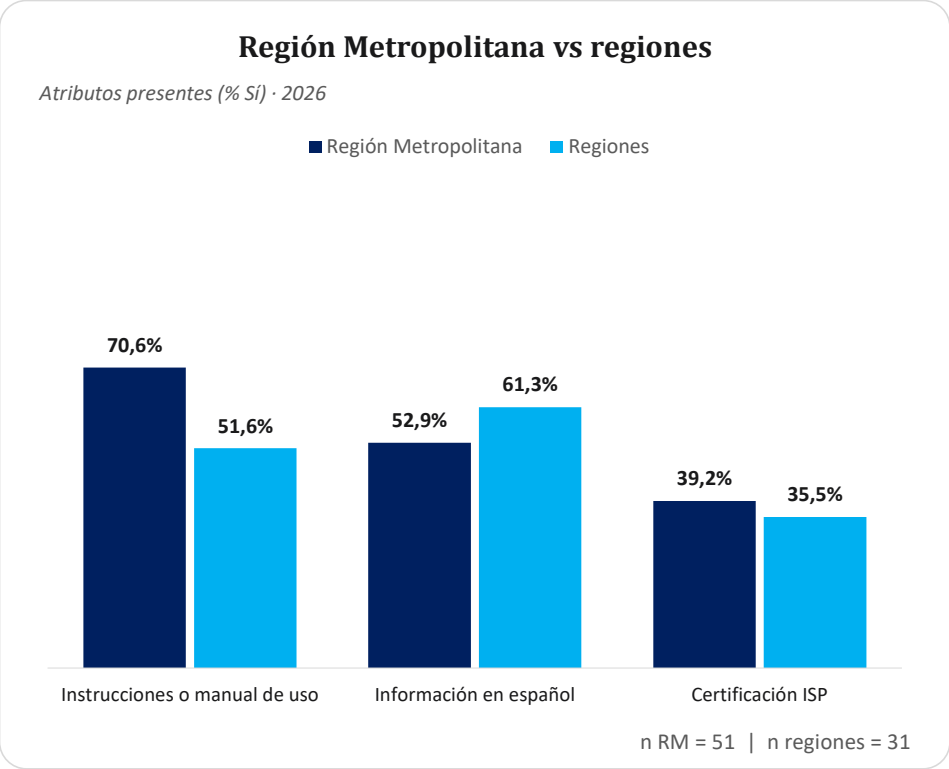
Información presente en el producto

Entre los locales que venden cosméticos



n = 82

VENTA DE COSMÉTICOS



INFORMACIÓN DISPONIBLE
VENTA DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

Venta en el local

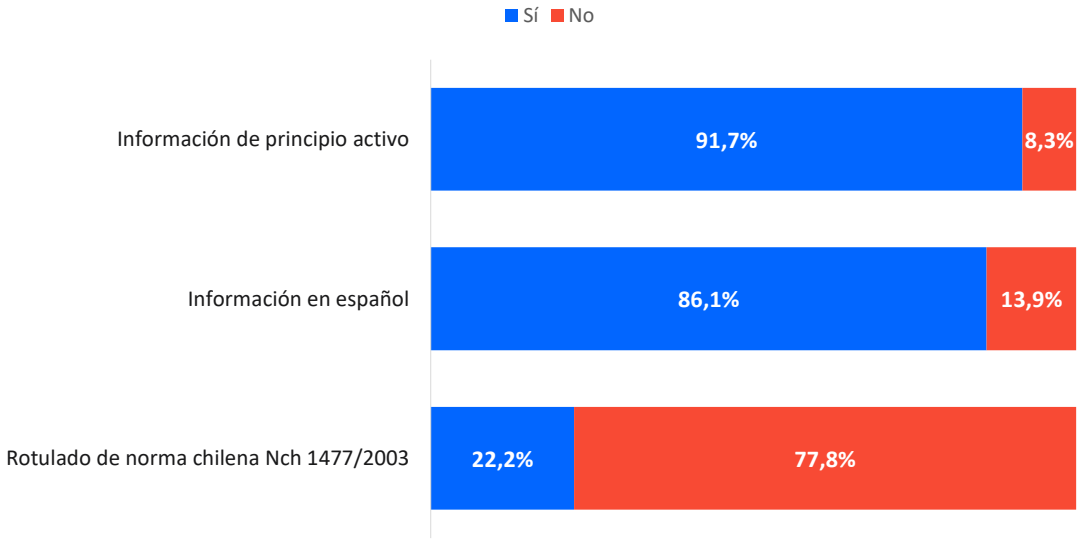
Venta de artículos de limpieza (diluyentes y desinfectantes)

41,4%

de los locales vende el producto

Información presente en el producto

Entre los locales que venden artículos de limpieza (diluyentes y desinfectantes)

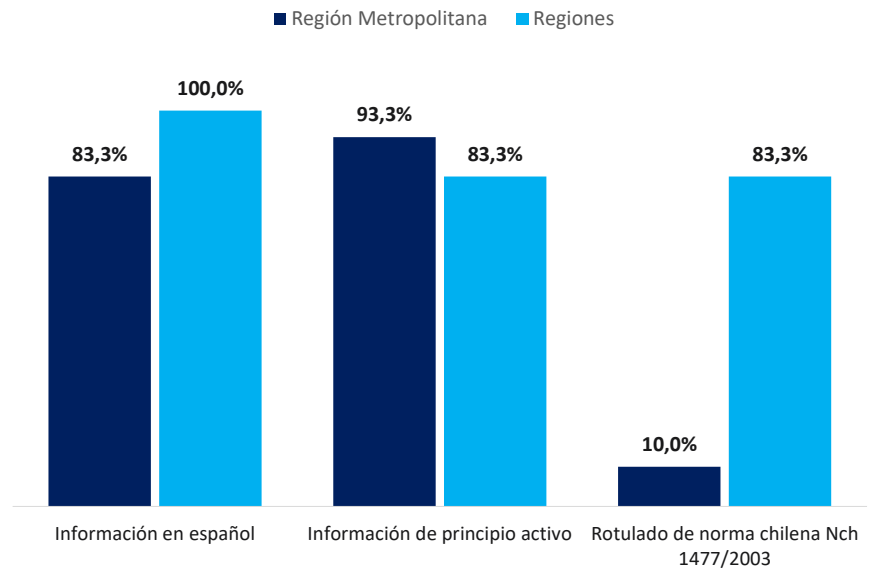


n = 36

VENTA DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

Región Metropolitana vs regiones

Atributos presentes (% Sí) · 2026



n RM = 30 | n regiones = 6

INFORMACIÓN DISPONIBLE
VENTA DE ALIMENTOS

Venta en el local

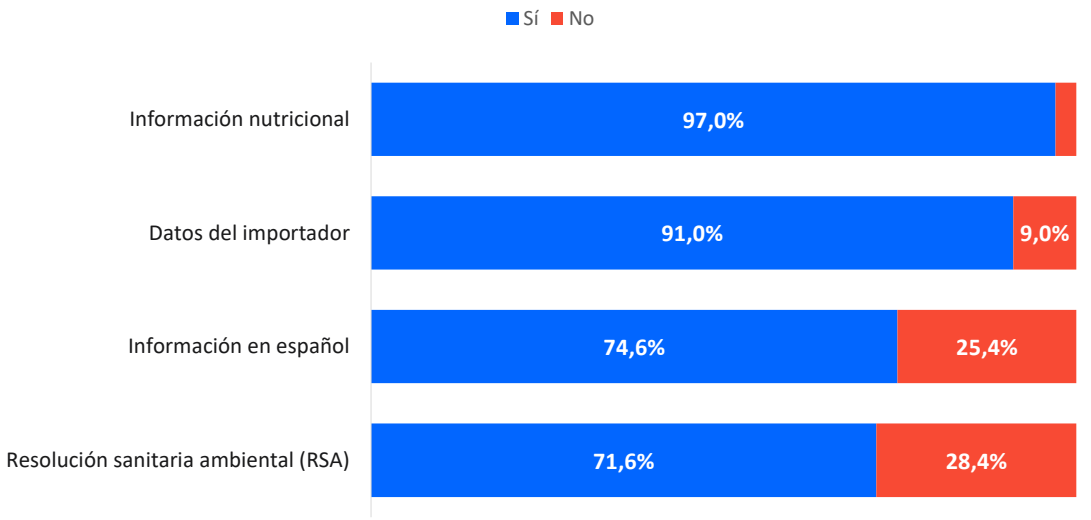
Venta de alimentos (comida perecible)

77,0%

de los locales vende el producto

Información presente en el producto

Entre los locales que venden alimentos (comida perecible)

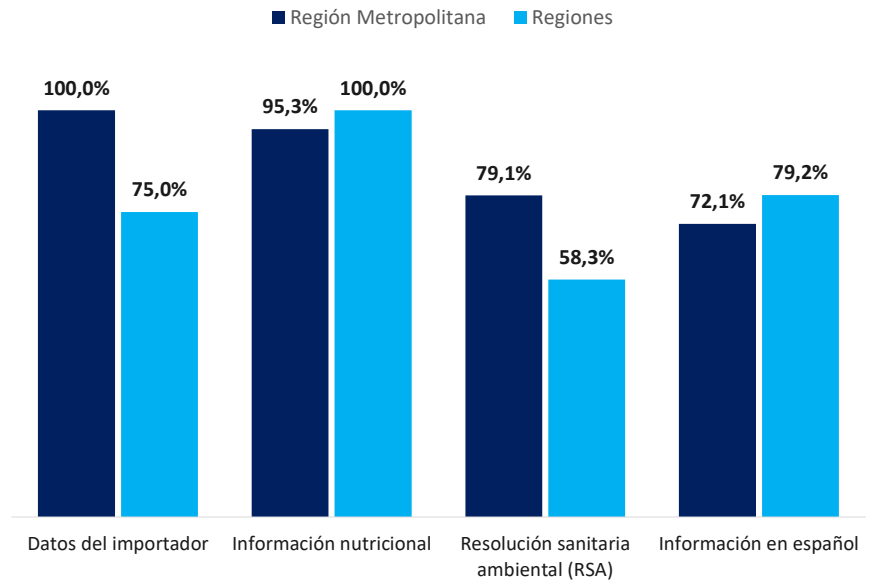


n = 67

VENTA DE ALIMENTOS

Región Metropolitana vs regiones

Atributos presentes (% Sí) · 2026



n RM = 43 | n regiones = 24

INFORMACIÓN DISPONIBLE
VENTA DE ALIMENTO PARA MASCOTAS

Venta en el local

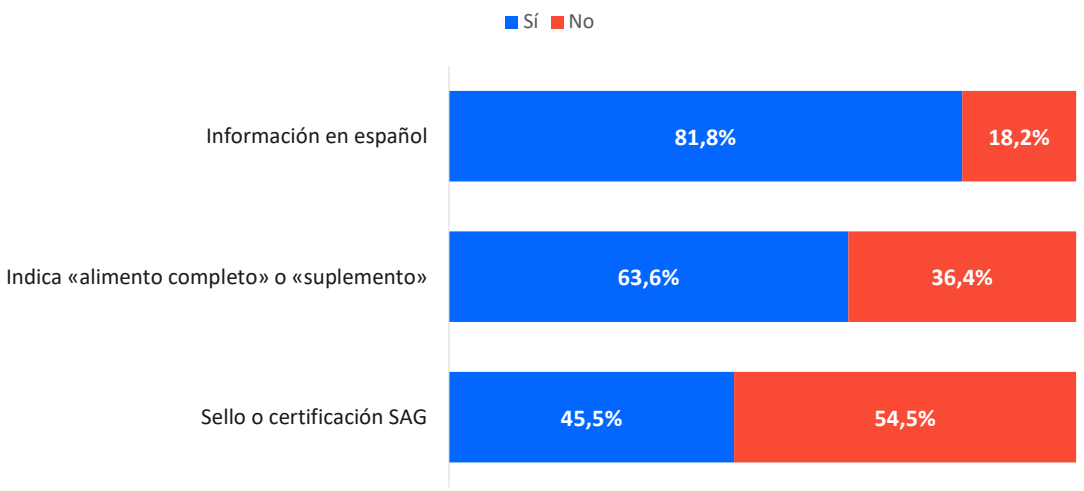
Venta de comida para mascotas

12,6%

de los locales vende el producto

Información presente en el producto

Entre los locales que venden comida para mascotas

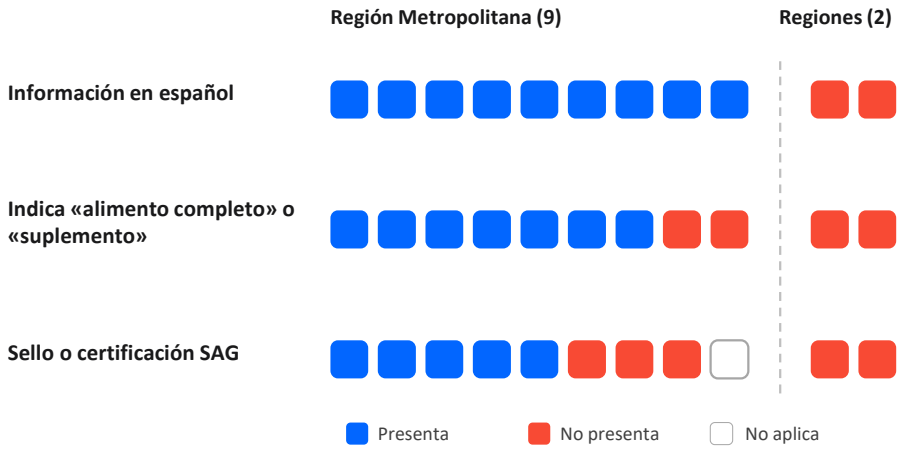


n = 11

VENTA DE ALIMENTO PARA MASCOTAS

Región Metropolitana vs regiones

Casos observados por atributo · 2026 (cada cuadro = 1 local)



n RM = 9 | n regiones = 2 (ambos en Puerto Montt)

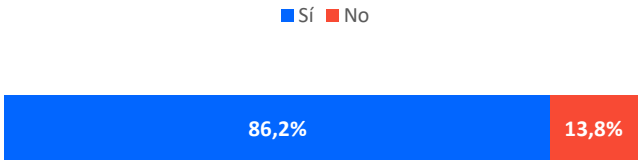
INFORMACIÓN DISPONIBLE
VENTA DE ÚTILES ESCOLARES

Venta en el local

Venta de útiles escolares

86,2%

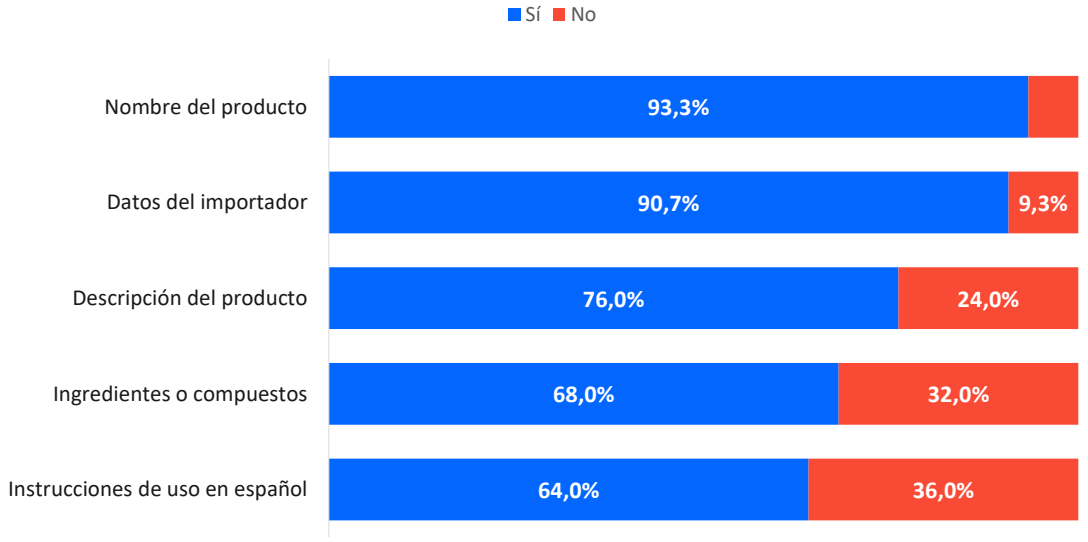
de los locales vende el producto



n = 87

Información presente en el producto

Entre los locales que venden útiles escolares

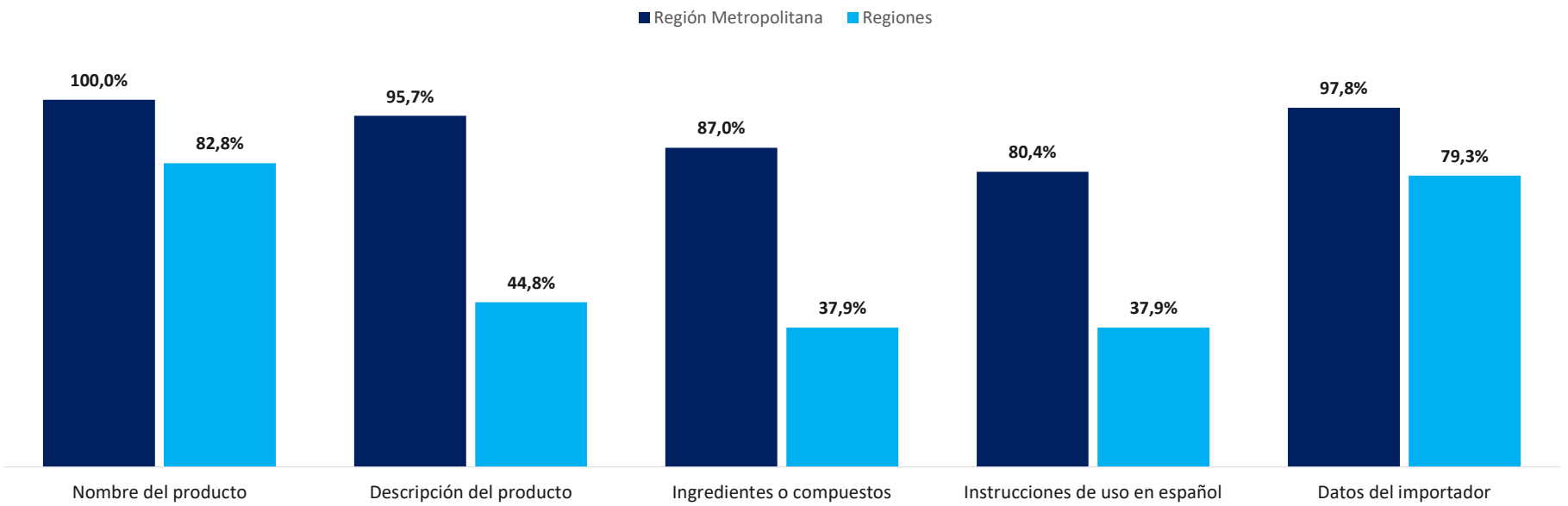


n = 75

VENTA DE ÚTILES ESCOLARES
REGIÓN METROPOLITANA VS REGIONES

Región Metropolitana vs regiones

Atributos presentes (% Si) · 2026

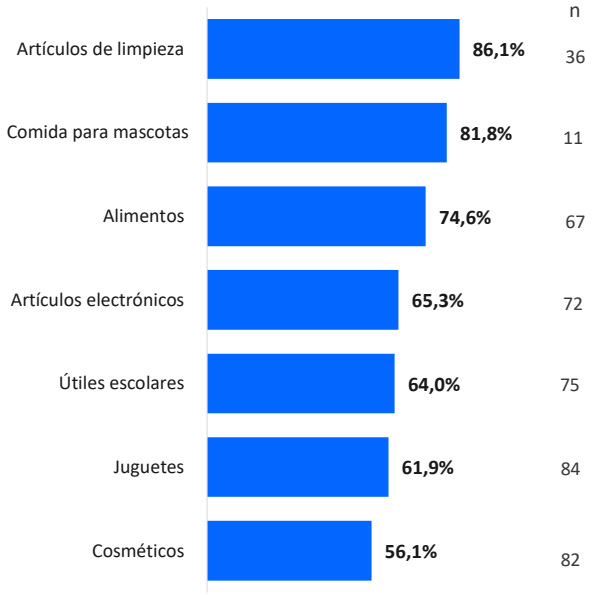


n RM = 46 | n regiones = 29

INFORMACIÓN DISPONIBLE
SÍNTESIS POR PRODUCTO

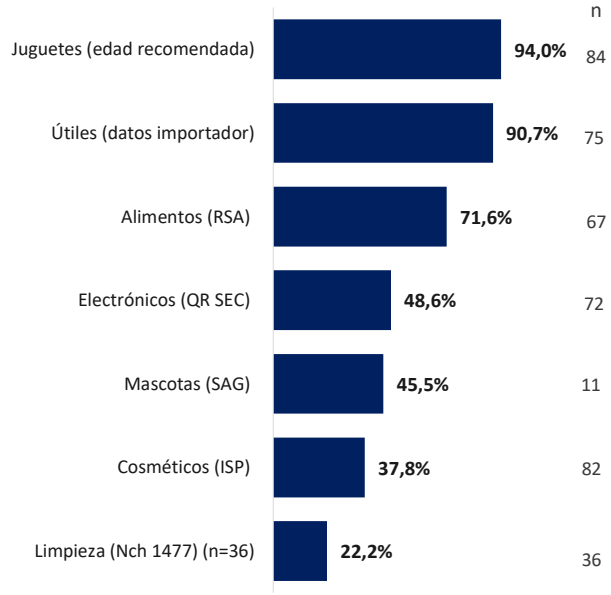
Información en español

% de los productos observados



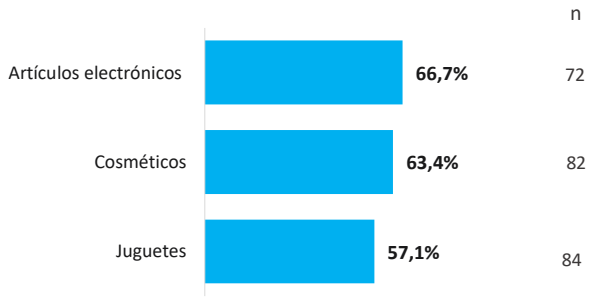
Certificaciones

% que presenta la certificación correspondiente



Instrucciones y manual de uso

% que presenta instrucciones



TOTAL GENERAL · LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

Cumplimiento de requisitos de rotulado y certificación, por tipo de producto

87 **locales visitados en seis regiones del país**

Tarapacá	Valparaíso	R. Metropolitana	Biobío	Araucanía	Los Lagos
5	10	55	10	5	2

DETALLE POR REQUISITO

N.° de locales que cumplen cada requisito / locales que venden el producto

Todos cumplen · Cumplimiento parcial · Ninguno cumple · No aplica

					Media	Cumple todos
Juguetes n = 84	Edad 79/84	Instrucciones 48/84	En español 52/84		71% 2,1 de 3	35/84 42%
Electrónicos n = 72	QR SEC 35/72	Instrucciones 48/72	En español 47/72		60% 1,8 de 3	26/72 36%
Cosméticos n = 82	Certif. ISP 31/82	Instrucciones 52/82	En español 46/82		52% 1,6 de 3	25/82 30%
Art. de limpieza n = 36	NCh 1477 8/36	P. activo 33/36	En español 31/36		67% 2 de 3	7/36 19%
Alimentos n = 67	RSA 48/66	Nutricional 65/67	En español 50/67	Importador 61/67	84% 3,3 de 4	40/67 60%
Comida mascotas n = 11	Sello SAG 5/10	Tipo alimento 7/11	En español 9/11		67% 1,9 de 2,9	4/11 36%
Útiles escolares n = 75	Nombre 70/75	Descripción 57/74	Ingredientes 51/68	Instrucciones 48/70	Importador 68/74	81% 3,9 de 4,8	44/75 59%

Media: promedio, entre locales, del % de requisitos aplicables que cumple cada uno. RSA: Resolución Sanitaria Ambiental. Se excluyen los casos "No aplica".

LECTURA

69%

de los requisitos aplicables cumple, en promedio, cada local

181 de 427 combinaciones local–producto cumplen todos los requisitos.

Alimentos (84%) y útiles escolares (81%) presentan el mayor cumplimiento medio; cosméticos (52%) y artículos electrónicos (60%), el menor.

Las brechas se concentran en las certificaciones: rotulado NCh 1477 en artículos de limpieza (8 de 36), certificación ISP en cosméticos (31 de 82) y QR SEC en electrónicos (35 de 72).

La edad recomendada en juguetes (79 de 84) y la información nutricional en alimentos (65 de 67) son los requisitos con mayor cumplimiento.

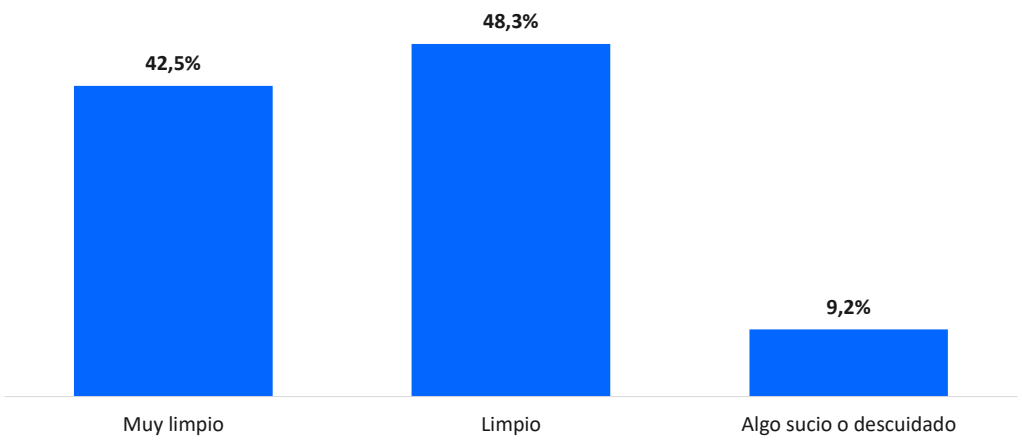


IV. CONDICIONES SANITARIAS Y LABORALES

CONDICIONES SANITARIAS DEL LOCAL
LIMPIEZA DEL LOCAL

Limpieza general

¿Qué tan limpio se encuentra en general el local?



n 2025 = 62 | n 2026 = 87

Sectores más descuidados

Situaciones señaladas por los observadores (2026)

“Cercano a la bodega"

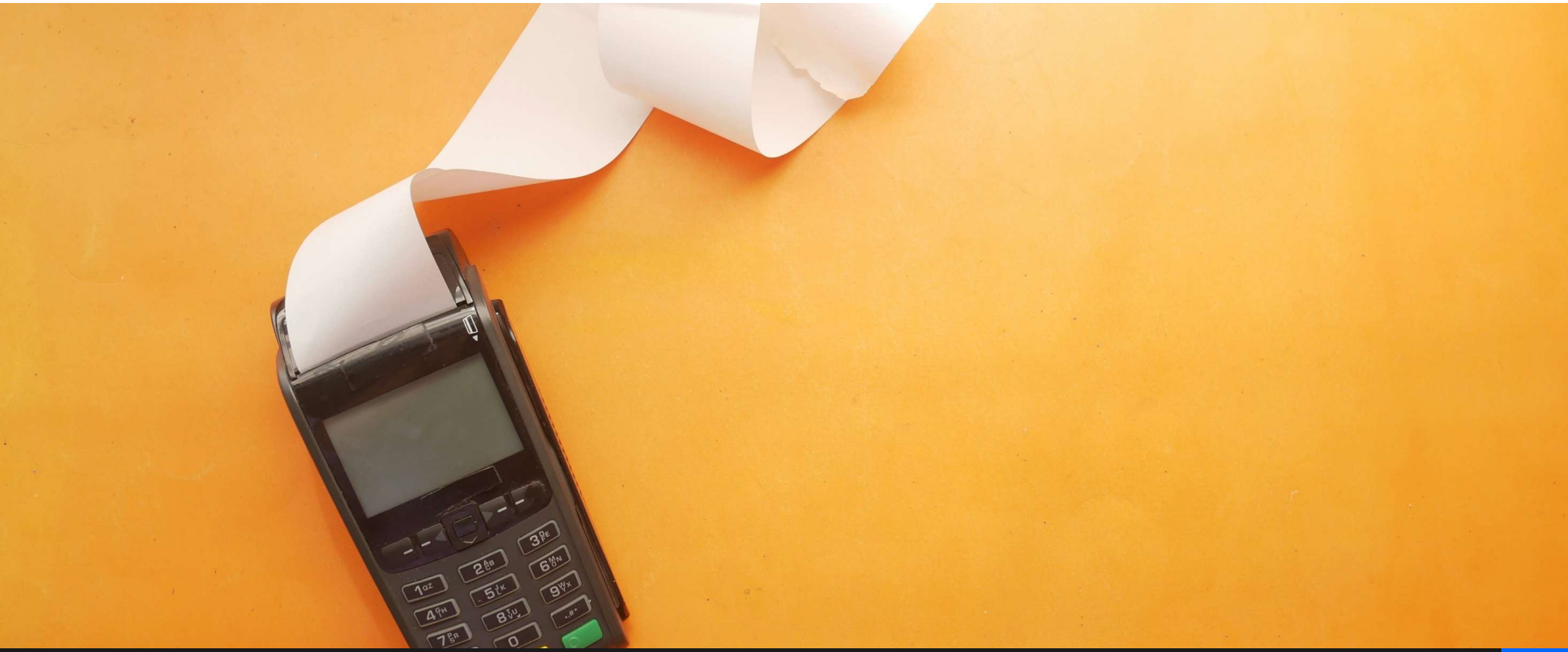
“A la entrada a mano derecha cerca a la bodega"

“Cajas y bultos en pasillos”

“Mercadería apilada en pasillos”

“Desorden de cosas apiladas y pasillos con artículos en el suelo”

“Vitrina que da a la calle, sucia, vidrios sucios"

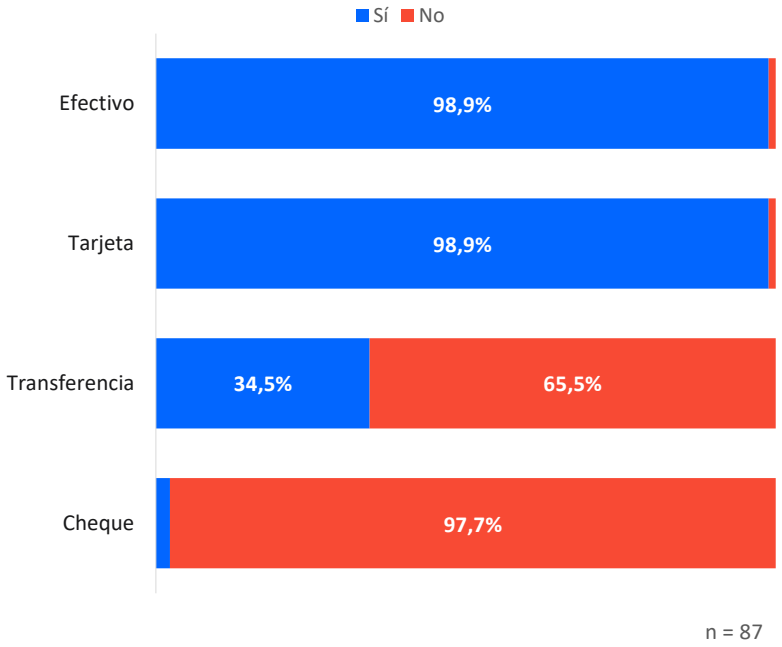


V. OBSERVACIÓN DE VENTA Y ENTREGA DE BOLETA A TERCERA PERSONA

MODALIDADES DE PAGO

Modalidades aceptadas 2026

Modalidades de pago que se aceptan en el local

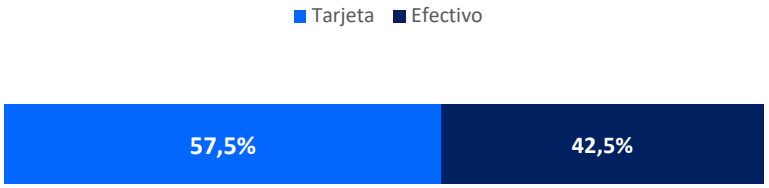


n = 87

MODALIDADES DE PAGO
OBSERVACIÓN DE TERCERA PERSONA

Modalidad utilizada

Modalidad de pago de la compra de tercera persona



n = 87

Monto de la compra

Tabla 1 · monto de la compra por modalidad de pago

Modalidad	Media	Mediana	Mínimo	Máximo
Tarjeta	$7.891	$4.000	$900	$55.000
Efectivo	$9.250	$3.000	$500	$200.000
Total	**$8.469**	**$3.600**	**$500**	**$200.000**

n = 87

BOLETA EMITIDA
TERCERA PERSONA

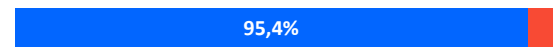
Total

¿El comprador recibe boleta?

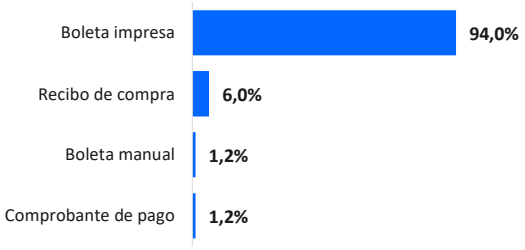
95,4%

recibe boleta o factura

n = 87



Tipo de documento emitido (% de quienes recibieron)



n = 83

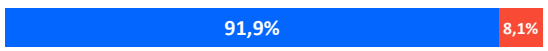
Compras en efectivo

¿El comprador recibe boleta?

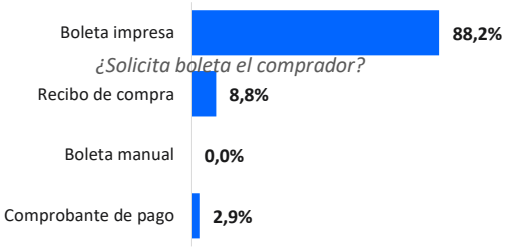
91,9%

recibe boleta o factura

n = 37



Tipo de documento emitido (% de quienes recibieron)



n = 34

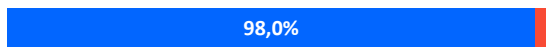
Compras con tarjeta

¿El comprador recibe boleta?

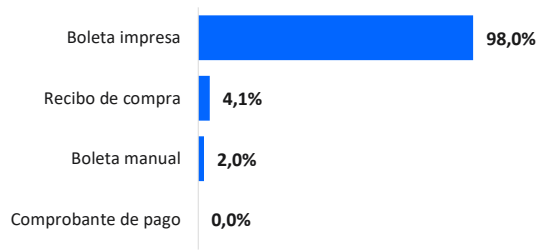
98,0%

recibe boleta o factura

n = 50



Tipo de documento emitido (% de quienes recibieron)

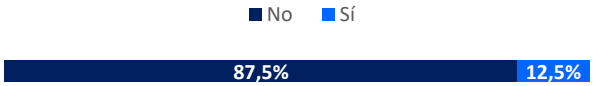


n = 49

Solicitud de boleta

87,5% **no solicita boleta**

¿Solicita boleta el comprador?



Un comprador solicitó boleta y el vendedor evadió la entrega (solo entregó un ticket interno).

n = 8



VI. REGISTRO DE PROCESO DE VENTA Y ENTREGA DE BOLETA EN EFECTIVO

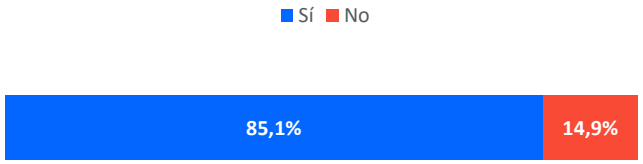
VENTA Y ENTREGA DE BOLETA
EN EFECTIVO

¿Recibe documento?

Compras de $500 a $1.000

85,1%

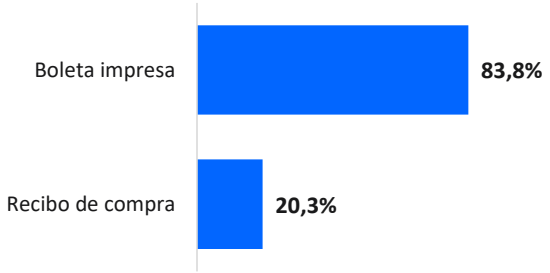
recibe documento tributario



n = 87

Tipo de documento

Porcentaje de quienes recibieron documento (RESPUESTA MULTIPLE)



n = 74

Monto de la compra

Tabla 2 · compra en efectivo

Estadístico	Monto
Media	$773
Mediana	$800
Mínimo	$500
Máximo	$1.000

SOLICITUD DE BOLETA
CASOS EN QUE NO RECIBIÓ BOLETA

Locales sin documento

Compras en efectivo sin documento entregado

13

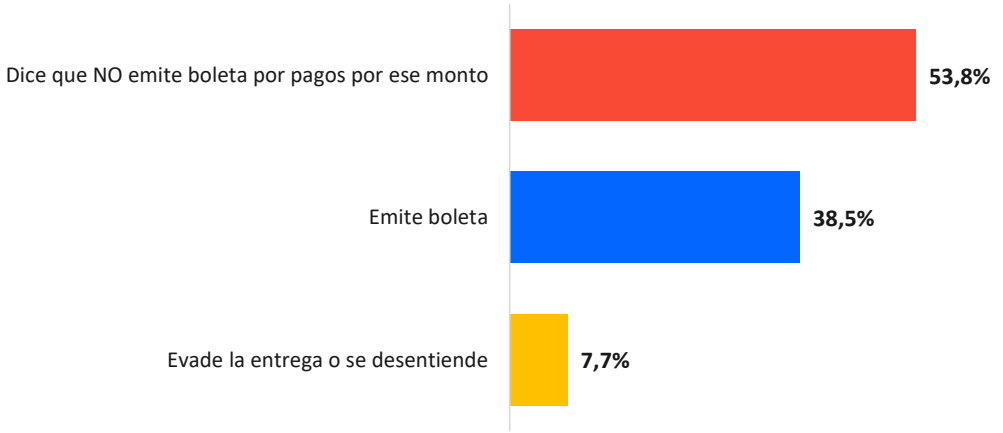
locales no entregaron documento

En los 13 casos el observador solicitó la boleta al vendedor.

n = 87

Respuesta del vendedor

Respuesta o acción tras la solicitud de boleta



n = 13



VII. REGISTRO DE PROCESO DE VENTA Y ENTREGA DE BOLETA CON TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO

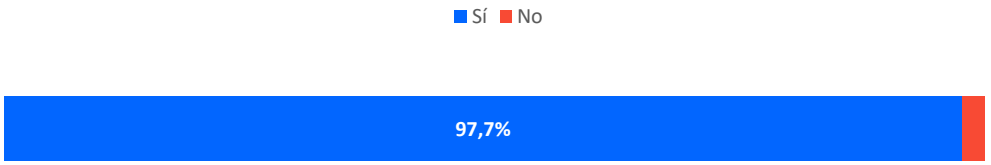
VENTA Y ENTREGA DE BOLETA
DÉBITO Y CRÉDITO

¿Recibe impreso?

Boleta emitida por la máquina de pago

97,7%

recibe el impreso de la máquina de pago



n = 87

Monto de la compra

Tabla 3 · compra con débito o crédito

Estadístico	Monto
Media	$1.118
Mediana	$1.000
Mínimo	$700
Máximo	$3.100

n = 87

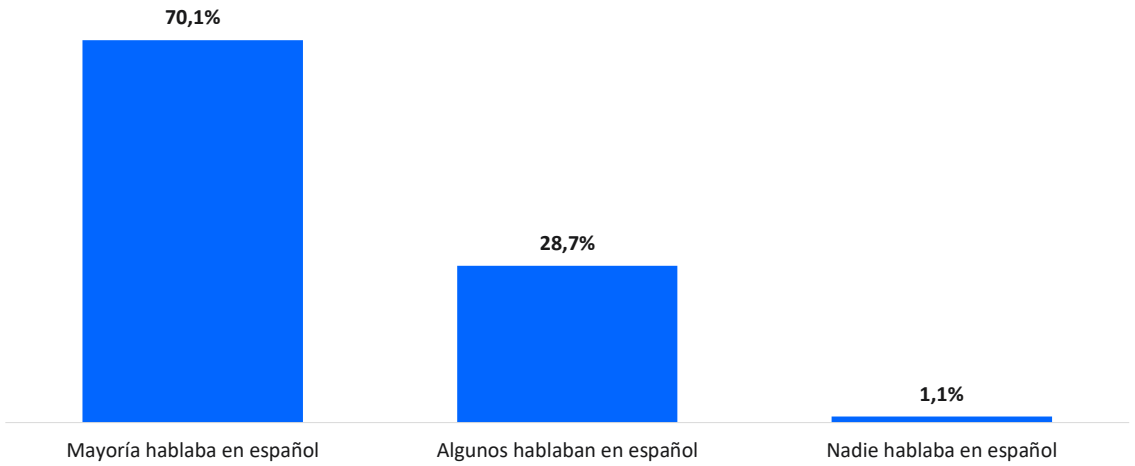


VIII. REGISTRO FINAL Y OBSERVACIONES

REGISTRO FINAL

Idioma del personal

Respecto de las personas que atienden el local



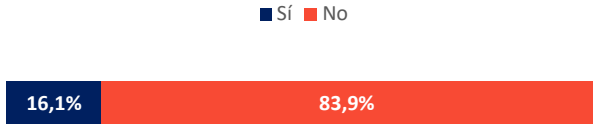
n 2025 = 62 | n 2026 = 87

Bolsa plástica

Entrega por parte del vendedor/a en la caja

16,1%

entregó bolsa plástica

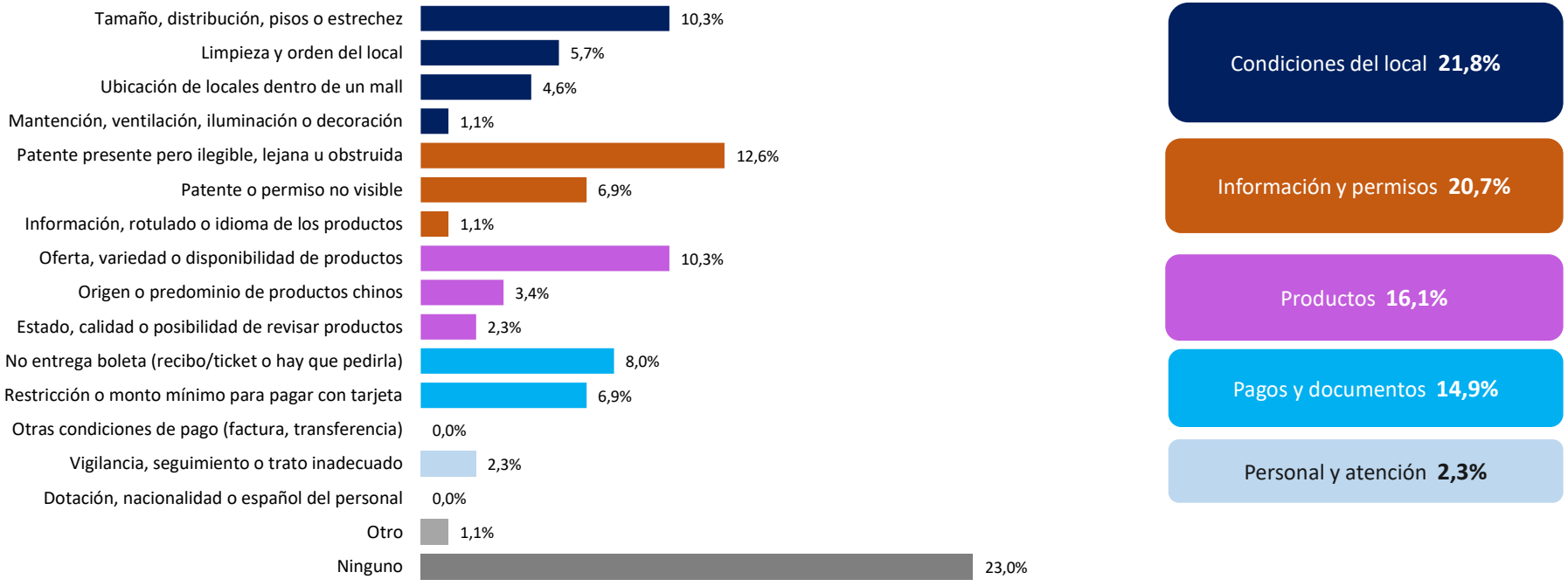


n = 87

OBSERVACIONES FINALES

Comentarios u observaciones finales 2026

Porcentaje de locales (un código por respuesta)



Condiciones del local **21,8%**

Información y permisos **20,7%**

Productos **16,1%**

Pagos y documentos **14,9%**

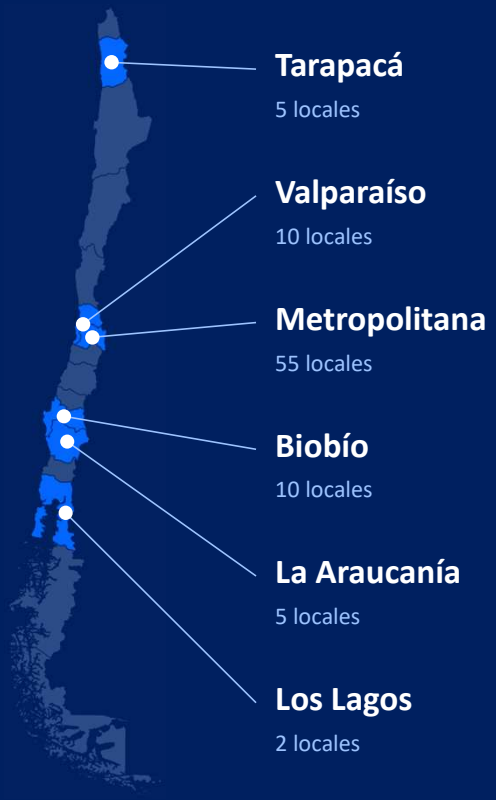
Personal y atención **2,3%**

n = 87

87

locales visitados

6 regiones · 34 comunas



IX. SÍNTESIS DE RESULTADOS POR REGIÓN

REGIÓN DE TARAPACÁ · SÍNTESIS DE RESULTADOS (1/2)

Formalidad, legalidad, oferta de productos y condiciones del local

5 **locales visitados en la Región de Tarapacá**

Iquique **3** | Alto Hospicio **2**

FORMALIDAD

20% **de los locales con patente a la vista**

El único local con patente visible la exhibía en documento plastificado o enmarcado.

El **80%** **de los locales no exhibe ni patente ni RUT.**

LEGALIDAD · PRODUCTOS FALSIFICADOS

Presencia de marcas conocidas (USA o Europa)

0% **de los locales con productos con originalidad poco clara**

- Originalidad poco clara **0%**
- Claramente originales **0%**
- Sin marcas conocidas **100%**
- Claramente piratas **0%**

CONDICIONES DEL LOCAL

Limpieza general del local

- Muy limpio **100%**
- Limpio **0%**

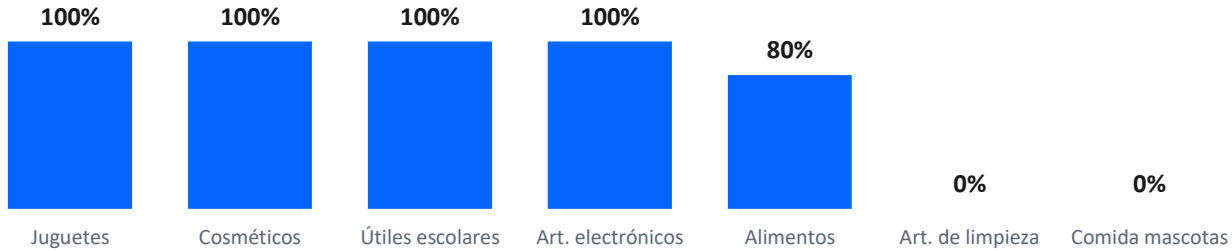
Situaciones del entorno observadas

- Ninguna **80%**
- Comercio ambulante **20%**

· Incivilidad 0% · Acumulación de basura 0%

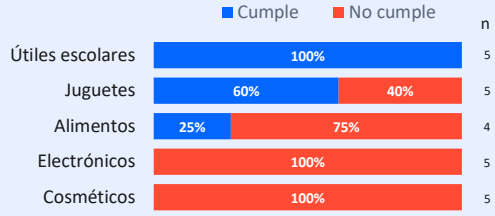
DIVERSIDAD DE PRODUCTOS EN VENTA

% de locales que venden cada tipo de producto



LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

% de locales que cumplen todos los requisitos



REGIÓN DE TARAPACÁ · LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

Cumplimiento de requisitos de rotulado y certificación, por tipo de producto

5 **locales visitados en la Región de Tarapacá**

Iquique **3** | Alto Hospicio **2**

DETALLE POR REQUISITO

N.° de locales que cumplen cada requisito / locales que venden el producto

Todos cumplen · Cumplimiento parcial · Ninguno cumple · No aplica

						Media	Cumple todos
Juguetes n = 5	Edad 5/5	Instrucciones 5/5	En español 3/5			87% 2,6 de 3	3/5 60%
Electrónicos n = 5	QR SEC 0/5	Instrucciones 4/5	En español 4/5			53% 1,6 de 3	0/5 0%
Cosméticos n = 5	Certif. ISP 0/5	Instrucciones 5/5	En español 5/5			67% 2 de 3	0/5 0%
Alimentos n = 4	RSA 1/4	Nutricional 4/4	En español 4/4	Importador 3/4		75% 3 de 4	1/4 25%
Útiles escolares n = 5	Nombre 5/5	Descripción 5/5	Ingredientes 5/5	Instrucciones 5/5	Importador 5/5	100% 5 de 5	5/5 100%

No se observó venta de artículos de limpieza ni comida para mascotas. Media: promedio, entre locales, del % de requisitos aplicables que cumple cada uno. RSA: Resolución Sanitaria Ambiental. Se excluyen los casos "No aplica".

LECTURA

76%

de los requisitos aplicables cumple, en promedio, cada local

9 de 24 combinaciones local–producto cumplen todos los requisitos.

Útiles escolares es el único producto con cumplimiento pleno: los cinco locales satisfacen los cinco requisitos.

En electrónicos y cosméticos ningún local exhibe QR SEC ni certificación ISP, aunque la mayoría informa instrucciones en español.

Alto Hospicio promedia 80% e Iquique 74%.

Ekhos INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

REGIÓN DE TARAPACÁ · SÍNTESIS DE RESULTADOS (2/2)

Entrega de boleta, medios de pago, atención y observaciones de terreno

ENTREGA DE BOLETA

Observación del proceso de venta y entrega de boleta

1 Compra realizada por tercera persona

80% de los locales
recibió boleta



En un local no se entregó documento.

2 Compra realizada por observador

A Pago en efectivo

40% de los locales
recibió boleta sin solicitarla



El **60%** restante no la emitió, ni siquiera al solicitarla. *Monto promedio de compra: $1.000.*

B Débito / crédito

60% de los locales
recibió comprobante impreso



Monto promedio de compra: $1.190.

HALLAZGOS CLAVE

1. **Formalidad débil:** patente visible en el 20% de los locales (enmarcada); RUT no exhibido en el 80% restante.
2. **Sin marcas conocidas:** en ninguno de los cinco locales se observaron marcas de USA o Europa.
3. **Rubros regulados acotados:** alimentos en el 80% de los locales; limpieza y mascotas en ninguno.
4. **Boleta débil:** en efectivo solo el 40% la entregó y ningún local la emitió al solicitarla; con tarjeta, 60%; a tercera persona, 80%.

MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS

Efectivo	100%
Tarjeta	100%
Transferencia	0%
Cheque	0%

PERSONAL Y ATENCIÓN

Personas que atienden hablaban español



Mayoría **60%** Algunos **40%**

0% entrega bolsa plástica en caja

NOTAS DE CAMPO OBSERVACIONES EN TERRENO

- Con tarjeta solo aceptan pagar desde $2.000.
- *No entregan boleta por bajo monto de compra ni con pago en efectivo.*
- *En un local se entregó solo un ticket interno, no boleta.*

REGIÓN DE VALPARAÍSO · SÍNTESIS DE RESULTADOS (1/2)

Formalidad, legalidad, oferta de productos y condiciones del local

10 **locales visitados en la Región de Valparaíso**

Viña del Mar	Valparaíso	Quilpué	Concón	Villa Alemana
3	3	2	1	1

FORMALIDAD

20% **de los locales con patente a la vista**

Ninguna en documento plastificado o enmarcado: una escrita a mano y otra impresa sin timbre.

El **80%** **de los locales no exhibe ni patente ni RUT.**

LEGALIDAD · PRODUCTOS FALSIFICADOS

Presencia de marcas conocidas (USA o Europa)

50% **de los locales con productos con originalidad poco clara**

- Originalidad poco clara **50%**
- Claramente originales **40%**
- Sin marcas conocidas **10%**
- Claramente piratas **0%**

CONDICIONES DEL LOCAL

Limpieza general del local

- Muy limpio **50%**
- Limpio **50%**

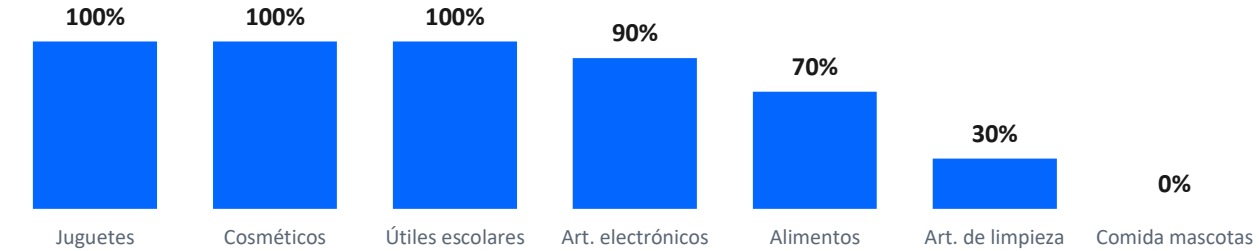
Situaciones del entorno observadas

- Ninguna **90%**
- Comercio ambulante **10%**

· Incivilidad 0% · Acumulación de basura 0%

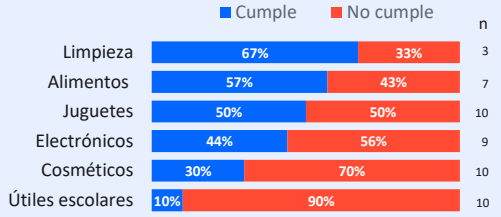
DIVERSIDAD DE PRODUCTOS EN VENTA

% de locales que venden cada tipo de producto



LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

% de locales que cumplen todos los requisitos



REGIÓN DE VALPARAÍSO · LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

Cumplimiento de requisitos de rotulado y certificación, por tipo de producto

10 **locales visitados en la Región de Valparaíso**

Viña del Mar	Valparaíso	Quilpué	Concón	Villa Alemana
3	3	2	1	1

DETALLE POR REQUISITO

N.° de locales que cumplen cada requisito / locales que venden el producto

Todos cumplen · Cumplimiento parcial · Ninguno cumple · No aplica

						Media	Cumple todos
Juguetes n = 10	Edad 10/10	Instrucciones 5/10	En español 7/10			73% 2,2 de 3	5/10 50%
Electrónicos n = 9	QR SEC 7/9	Instrucciones 4/9	En español 5/9			59% 1,8 de 3	4/9 44%
Cosméticos n = 10	Certif. ISP 5/10	Instrucciones 5/10	En español 4/10			47% 1,4 de 3	3/10 30%
Art. de limpieza n = 3	NCh 1477 3/3	P. activo 2/3	En español 3/3			89% 2,7 de 3	2/3 67%
Alimentos n = 7	RSA 6/7	Nutricional 7/7	En español 4/7	Importador 7/7		86% 3,4 de 4	4/7 57%
Útiles escolares n = 10	Nombre 9/10	Descripción 3/10	Ingredientes 2/10	Instrucciones 1/10	Importador 9/10	48% 2,4 de 5	1/10 10%

No se observó venta de comida para mascotas. Media: promedio, entre locales, del % de requisitos aplicables que cumple cada uno. RSA: Resolución Sanitaria Ambiental. Se excluyen los casos "No aplica".

LECTURA

63%

de los requisitos aplicables cumple, en promedio, cada local

19 de 49 combinaciones local–producto cumplen todos los requisitos.

Útiles escolares registra el resultado más bajo (48%): solo 1 de 10 locales presenta instrucciones en español y 2 informan ingredientes.

Artículos de limpieza (89%) y alimentos (86%) alcanzan el mayor cumplimiento medio.

Viña del Mar promedia 80%, mientras que la comuna de Valparaíso llega a 37%.

Ekhos INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

REGIÓN DE VALPARAÍSO · SÍNTESIS DE RESULTADOS (2/2)

Entrega de boleta, medios de pago, atención y observaciones de terreno

ENTREGA DE BOLETA

Observación del proceso de venta y entrega de boleta

1 Compra realizada por tercera persona

100% de los locales
recibió boleta
(sin tener que solicitarla)

Compra realizada por una tercera persona.

2 Compra realizada por observador

A Pago en efectivo

80% de los locales
recibió boleta sin solicitarla

El **20%** restante la emitió al solicitarla.
Monto promedio de compra: $701.

B Débito / crédito

100% de los locales
recibió comprobante impreso

Monto promedio de compra: $1.065.

HALLAZGOS CLAVE

1. **Formalidad débil:** patente visible en el 20% de los locales (escrita a mano o impresa sin timbre); RUT no exhibido en el 80% restante.
2. **Originalidad incierta:** en el 90% hay marcas conocidas: 50% de originalidad poco clara y 40% claramente originales.
3. **Rubros regulados acotados:** alimentos en el 70% de los locales, limpieza en el 30% y mascotas en ninguno.
4. **Boleta casi siempre:** 100% con tarjeta y tercera persona. En efectivo, hubo un 20% que no la entrega espontáneamente, solo al solicitarla.

MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS

Efectivo	90%
Tarjeta	90%
Transferencia	10%
Cheque	0%

PERSONAL Y ATENCIÓN

Personas que atienden hablaban español

Mayoría **70%** · Algunos **30%**

0% entrega bolsa plástica en caja

NOTAS DE CAMPO OBSERVACIONES EN TERRENO

- No tienen comida por aún no le dan la autorización para vender alimentos.
- *No aceptan pagar con débito a monto inferior a $1.000.*
- *Productos de limpieza solo tenían desodorante ambiental y limpieza inodoro.*

GRAN SANTIAGO · SÍNTESIS DE RESULTADOS (1/2)

Formalidad, legalidad, oferta de productos y condiciones del local

15 locales visitados en la comuna de Santiago

FORMALIDAD

47% de los locales con patente a la vista

Todas las patentes visibles estaban en documento plastificado o enmarcado.

El **53%** de los locales no exhibe ni patente ni RUT.

LEGALIDAD · PRODUCTOS FALSIFICADOS

Presencia de marcas conocidas (USA o Europa)

13% de los locales con productos con originalidad poco clara

- Originalidad poco clara **13%**
- Claramente originales **27%**
- Sin marcas conocidas **60%**
- Claramente piratas **0%**

CONDICIONES DEL LOCAL

Limpieza general del local

- Muy limpio **27%**
- Limpio **60%**
- Algo sucio **13%**

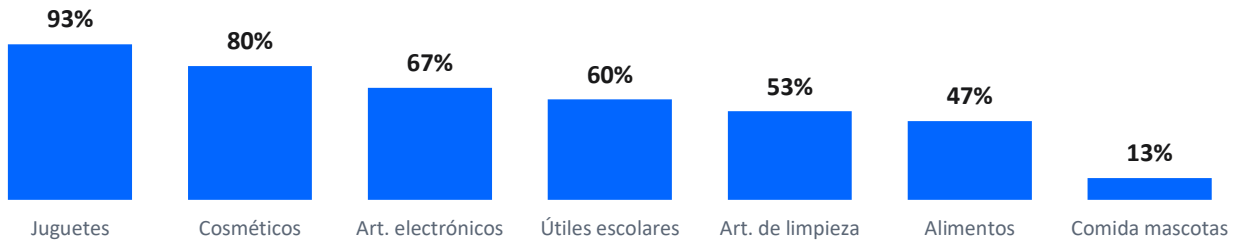
Situaciones del entorno observadas

- Ninguna **7%**
- Comercio ambulante **93%**

· Incivilidad 20% · Acumulación de basura 73%

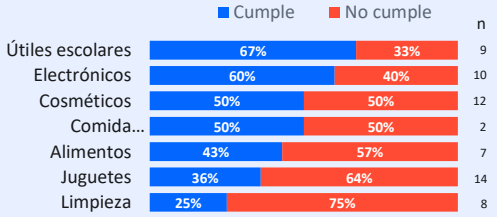
DIVERSIDAD DE PRODUCTOS EN VENTA

% de locales que venden cada tipo de producto



LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

% de locales que cumplen todos los requisitos



GRAN SANTIAGO · LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

Cumplimiento de requisitos de rotulado y certificación, por tipo de producto

15 locales visitados en la comuna de Santiago

DETALLE POR REQUISITO

N.° de locales que cumplen cada requisito / locales que venden el producto

Todos cumplen · Cumplimiento parcial · Ninguno cumple · No aplica

						Media	Cumple todos
Juguetes n = 14	Edad 13/14	Instrucciones 8/14	En español 8/14			69% 2,1 de 3	5/14 36%
Electrónicos n = 10	QR SEC 7/10	Instrucciones 9/10	En español 6/10			73% 2,2 de 3	6/10 60%
Cosméticos n = 12	Certif. ISP 8/12	Instrucciones 11/12	En español 8/12			75% 2,2 de 3	6/12 50%
Art. de limpieza n = 8	NCh 1477 2/8	P. activo 8/8	En español 5/8			62% 1,9 de 3	2/8 25%
Alimentos n = 7	RSA 5/7	Nutricional 7/7	En español 4/7	Importador 7/7		82% 3,3 de 4	3/7 43%
Comida mascotas n = 2	Sello SAG 1/1	Tipo alimento 1/2	En español 2/2			83% 2 de 2,5	1/2 50%
Útiles escolares n = 9	Nombre 9/9	Descripción 8/8	Ingredientes 6/6	Instrucciones 6/9	Importador 8/9	91% 4,1 de 4,6	6/9 67%

Media: promedio, entre locales, del % de requisitos aplicables que cumple cada uno. RSA: Resolución Sanitaria Ambiental. Se excluyen los casos "No aplica".

LECTURA

75%

de los requisitos aplicables cumple, en promedio, cada local

29 de 62 combinaciones local–producto cumplen todos los requisitos.

Útiles escolares (91%) y alimentos (82%) presentan el mayor cumplimiento medio.

En juguetes solo 5 de 14 locales cumplen todos los requisitos: en 6 faltan las instrucciones y en otros 6 la información en español.

En artículos de limpieza, solo 2 de 8 locales presentan rotulado NCh 1477.

Ekhos INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

GRAN SANTIAGO · SÍNTESIS DE RESULTADOS (2/2)

Entrega de boleta, medios de pago, atención y observaciones de terreno

ENTREGA DE BOLETA

Observación del proceso de venta y entrega de boleta

1 Compra realizada por tercera persona

73% de los locales
recibió boleta
(sin tener que solicitarla)



Compra realizada por una tercera persona. Un local emitió factura y en tres no se entregó documento.

2 Compra realizada por observador

A Pago en efectivo

87% de los locales
recibió boleta sin solicitarla



El **13%** restante la emitió al solicitarla.
Monto promedio de compra: $813.

B Débito / crédito

100% de los locales
recibió comprobante impreso



Monto promedio de compra: $1.056.

HALLAZGOS CLAVE

1. **Formalidad parcial:** patente visible en el 47% de los locales (en documento enmarcado); RUT no exhibido en el 53% restante.
2. **Pocas marcas conocidas:** el 60% no presenta marcas de USA o Europa; 27% claramente originales y 13% de originalidad poco clara.
3. **Oferta amplia, cumplimiento parcial:** los siete rubros están presentes; el cumplimiento va del 25% (limpieza) al 67% (útiles escolares).
4. **Boleta no siempre:** en la compra de tercera persona, 20% sin documento. En efectivo, 13% la emitió solo al solicitarla; con tarjeta, 100%.

MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS



PERSONAL Y ATENCIÓN

Personas que atienden hablaban español



Mayoría **80%** Algunos **20%**

60% entrega bolsa plástica en caja

NOTAS DE CAMPO OBSERVACIONES EN TERRENO

- Algunos locales no aceptan tarjeta o exigen un monto mínimo de $1.900.
- *En dos locales el personal siguió al observador durante el recorrido o lo interpeló por un pago.*
- *Pasillos con cajas, bultos y mercadería apilada.*

REGIÓN DEL BIOBÍO · SÍNTESIS DE RESULTADOS (1/2)

Formalidad, legalidad, oferta de productos y condiciones del local

10 **locales visitados en la Región del Biobío**

Chiguayante 3 | Concepción 2 | Talcahuano 2 | Coronel 1 | Hualpén 1 | San Pedro de la Paz 1

FORMALIDAD

0% **de los locales con patente a la vista**

Ningún local exhibía patente comercial a la vista.

El 100% de los locales no exhibe ni patente ni RUT.

LEGALIDAD · PRODUCTOS FALSIFICADOS

Presencia de marcas conocidas (USA o Europa)

30% **de los locales con productos con originalidad poco clara**

- Originalidad poco clara **30%**
- Claramente originales **0%**
- Sin marcas conocidas **70%**
- Claramente piratas **0%**

CONDICIONES DEL LOCAL

Limpieza general del local

- Muy limpio **60%**
- Limpio **40%**

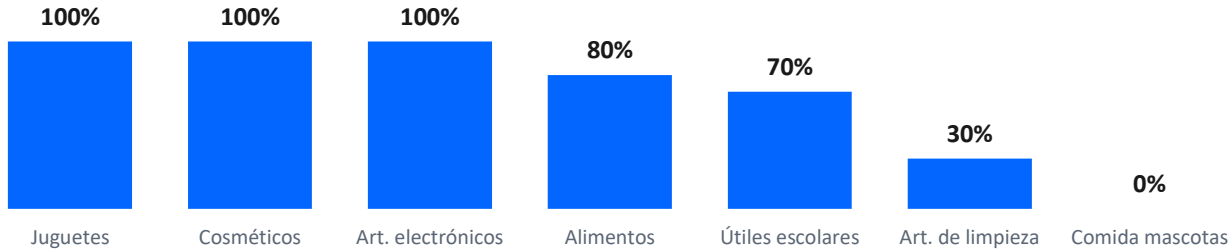
Situaciones del entorno observadas

- Ninguna **80%**
- Comercio ambulante **20%**

· Incivilidad 0% · Acumulación de basura 0%

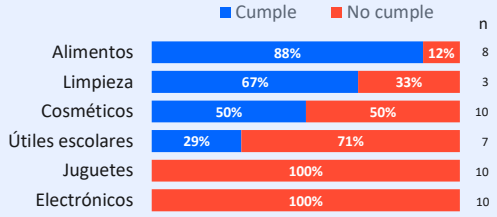
DIVERSIDAD DE PRODUCTOS EN VENTA

% de locales que venden cada tipo de producto



LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

% de locales que cumplen todos los requisitos



REGIÓN DEL BIOBÍO · LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

Cumplimiento de requisitos de rotulado y certificación, por tipo de producto

10 **locales visitados en la Región del Biobío**

Chiguayante 3 | Concepción 2 | Talcahuano 2 | Coronel 1 | Hualpén 1 | San Pedro de la Paz 1

DETALLE POR REQUISITO

N.° de locales que cumplen cada requisito / locales que venden el producto

Todos cumplen · Cumplimiento parcial · Ninguno cumple · No aplica

						Media	Cumple todos
Juguetes n = 10	Edad 10/10	Instrucciones 0/10	En español 6/10			53% 1,6 de 3	0/10 0%
Electrónicos n = 10	QR SEC 4/10	Instrucciones 1/10	En español 4/10			30% 0,9 de 3	0/10 0%
Cosméticos n = 10	Certif. ISP 6/10	Instrucciones 6/10	En español 10/10			73% 2,2 de 3	5/10 50%
Art. de limpieza n = 3	NCh 1477 2/3	P. activo 3/3	En español 3/3			89% 2,7 de 3	2/3 67%
Alimentos n = 8	RSA 7/8	Nutricional 8/8	En español 8/8	Importador 8/8		97% 3,9 de 4	7/8 88%
Útiles escolares n = 7	Nombre 5/7	Descripción 2/7	Ingredientes 4/7	Instrucciones 5/7	Importador 7/7	66% 3,3 de 5	2/7 29%

No se observó venta de comida para mascotas. Media: promedio, entre locales, del % de requisitos aplicables que cumple cada uno. RSA: Resolución Sanitaria Ambiental. Se excluyen los casos "No aplica".

LECTURA

64%

de los requisitos aplicables cumple, en promedio, cada local

16 de 48 combinaciones local–producto cumplen todos los requisitos.

Alimentos alcanza 97%: siete de ocho locales cumplen todos los requisitos.

Juguetes y electrónicos no registran locales con cumplimiento total: ningún local informa instrucciones en juguetes y solo uno lo hace en electrónicos.

Concepción promedia 82% y Chiguayante 51%.

Ekhos INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

REGIÓN DEL BIOBÍO · SÍNTESIS DE RESULTADOS (2/2)

Entrega de boleta, medios de pago, atención y observaciones de terreno

ENTREGA DE BOLETA

Observación del proceso de venta y entrega de boleta

1 Compra realizada por tercera persona

100% de los locales

recibió boleta
(sin tener que solicitarla)

Compra realizada por una tercera persona.

2 Compra realizada por observador

A Pago en efectivo

100% de los locales

recibió boleta sin solicitarla

Ninguno requirió solicitarla. *Monto promedio de compra: $879.*

B Débito / crédito

100% de los locales

recibió comprobante impreso

Monto promedio de compra: $1.119.

HALLAZGOS CLAVE

1. **Formalidad débil:** ningún local tenía la patente a la vista; RUT no exhibido en el 100% de los locales.
2. **Pocas marcas conocidas:** el 70% de los locales no presenta marcas de USA o Europa; en el 30% su originalidad es poco clara.
3. **Rubros regulados acotados:** alimentos en el 80% de los locales, limpieza en el 30% y mascotas en ninguno.
4. **Boleta siempre:** 100% en las tres modalidades de compra, sin necesidad de solicitarla.

MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS

Efectivo	100%
Tarjeta	100%
Transferencia	10%
Cheque	0%

PERSONAL Y ATENCIÓN

Personas que atienden hablaban español

Mayoría **100%** Algunos **0%**

10% entrega bolsa plástica en caja

NOTAS DE CAMPO OBSERVACIONES EN TERRENO

- Al pagar con tarjeta, el monto mínimo de compra es de $1.500.
- *En un local los productos cosméticos estaban sucios y en mal estado.*
- *En general, locales limpios, ordenados y con buena ventilación.*

REGIÓN DE LA ARAUCANÍA · SÍNTESIS DE RESULTADOS (1/2)

Formalidad, legalidad, oferta de productos y condiciones del local

5 locales visitados en la Región de La Araucanía

Temuco 3

Padre Las Casas 2

FORMALIDAD

0% de los locales con patente a la vista

Ningún local exhibía patente comercial a la vista.

El 80% de los locales no exhibe ni patente ni RUT (20%: RUT sin comprobar).

LEGALIDAD · PRODUCTOS FALSIFICADOS

Presencia de marcas conocidas (USA o Europa)

20% de los locales con productos con originalidad poco clara

- Originalidad poco clara **20%**
- Claramente originales **0%**
- Sin marcas conocidas **0%**
- Claramente piratas **80%**

CONDICIONES DEL LOCAL

Limpieza general del local

- Muy limpio **40%**
- Algo sucio **60%**

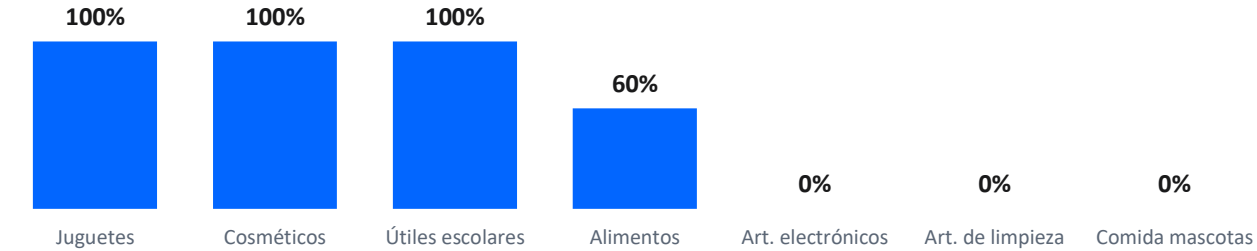
Situaciones del entorno observadas

- Ninguna **80%**
- Comercio ambulante **20%**

· Incivilidad 0% · Acumulación de basura 0%

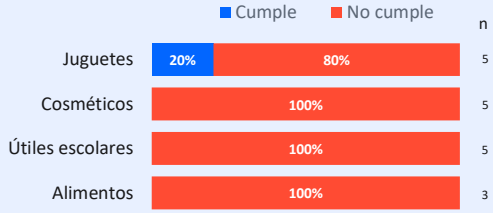
DIVERSIDAD DE PRODUCTOS EN VENTA

% de locales que venden cada tipo de producto



LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

% de locales que cumplen todos los requisitos



REGIÓN DE LA ARAUCANÍA · LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

Cumplimiento de requisitos de rotulado y certificación, por tipo de producto

5 **locales visitados en la Región de La Araucanía**

Temuco **3** | Padre Las Casas **2**

DETALLE POR REQUISITO

N.° de locales que cumplen cada requisito / locales que venden el producto

● Todos cumplen ● Cumplimiento parcial ● Ninguno cumple ● No aplica

						Media	Cumple todos
Juguetes n = 5	Edad 3/5	Instrucciones 2/5	En español 2/5			47% 1,4 de 3	1/5 20%
Cosméticos n = 5	Certif. ISP 0/5	Instrucciones 0/5	En español 0/5			0% 0 de 3	0/5 0%
Alimentos n = 3	RSA 0/3	Nutricional 3/3	En español 3/3	Importador 0/3		50% 2 de 4	0/3 0%
Útiles escolares n = 5	Nombre 4/5	Descripción 3/5	Ingredientes 0/1	Instrucciones N/A	Importador 1/4	53% 1,6 de 3	0/5 0%

No se observó venta de artículos electrónicos, artículos de limpieza ni comida para mascotas. Media: promedio, entre locales, del % de requisitos aplicables que cumple cada uno. RSA: Resolución Sanitaria Ambiental. Se excluyen los casos "No aplica".

LECTURA

36%

de los requisitos aplicables cumple, en promedio, cada local

1 de 18 combinaciones local–producto cumple todos los requisitos.

Cosméticos promedia 0%: ningún local exhibe certificación ISP, instrucciones ni información en español.

Alimentos llega a 50%: todos informan contenido nutricional en español, pero ninguno presenta RSA ni datos del importador.

Temuco promedia 45% y Padre Las Casas 21%. En juguetes, la media de 47% reúne a un local que cumple todo y a otro que no cumple ningún requisito.

Ekhos INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

REGIÓN DE LA ARAUCANÍA · SÍNTESIS DE RESULTADOS (2/2)

Entrega de boleta, medios de pago, atención y observaciones de terreno

ENTREGA DE BOLETA

Observación del proceso de venta y entrega de boleta

1 Compra realizada por tercera persona

100% de los locales
recibió boleta
(sin tener que solicitarla)

Compra realizada por una tercera persona.

2 Compra realizada por observador

A Pago en efectivo

80% de los locales
recibió boleta sin solicitarla

El **20%** restante la emitió al solicitarla.
Monto promedio de compra: $978.

B Débito / crédito

100% de los locales
recibió comprobante impreso

Monto promedio de compra: $1.040.

HALLAZGOS CLAVE

1. **Formalidad débil:** ningún local tenía la patente a la vista; RUT no exhibido en el 80% de los locales (en el resto no se pudo comprobar).
2. **Predominio de piratería:** el 80% vende marcas conocidas claramente no originales y el 20%, marcas de originalidad poco clara.
3. **Bajo cumplimiento normativo:** ningún local cumple todos los requisitos en alimentos, cosméticos ni útiles escolares.
4. **Boleta casi siempre:** 100% con tarjeta y tercera persona; en efectivo, un 20% la emitió solo al solicitarla.

MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS

Efectivo	100%
Tarjeta	100%
Transferencia	20%
Cheque	0%

PERSONAL Y ATENCIÓN

Personas que atienden hablaban español

Mayoría **60%** · Algunos **40%**

0% entrega bolsa plástica en caja

NOTAS DE CAMPO OBSERVACIONES EN TERRENO

- Letrero indica venta con débito sobre $1.000; facturas solo con pago por transferencia.
- *En librería predominan marcas chinas; se observan pocas marcas nacionales (p. ej., Torre).*
- *Sectores descuidados: vitrinas y vidrios de entrada sucios, cajas con basura y filtraciones.*

REGIÓN DE LOS LAGOS · SÍNTESIS DE RESULTADOS (1/2)

Formalidad, legalidad, oferta de productos y condiciones del local

2 **locales visitados en la Región de Los Lagos**

Puerto Montt **2**

FORMALIDAD

0% **de los locales con patente a la vista**

Ninguno de los dos locales exhibía patente comercial a la vista.

El **100%** de los locales no exhibe ni patente ni RUT.

LEGALIDAD · PRODUCTOS FALSIFICADOS

Presencia de marcas conocidas (USA o Europa)

0% **de los locales con productos con originalidad poco clara**

- Originalidad poco clara **0%**
- Claramente originales **0%**
- Sin marcas conocidas **100%**
- Claramente piratas **0%**

CONDICIONES DEL LOCAL

Limpieza general del local

- Muy limpio **0%**
- Limpio **100%**

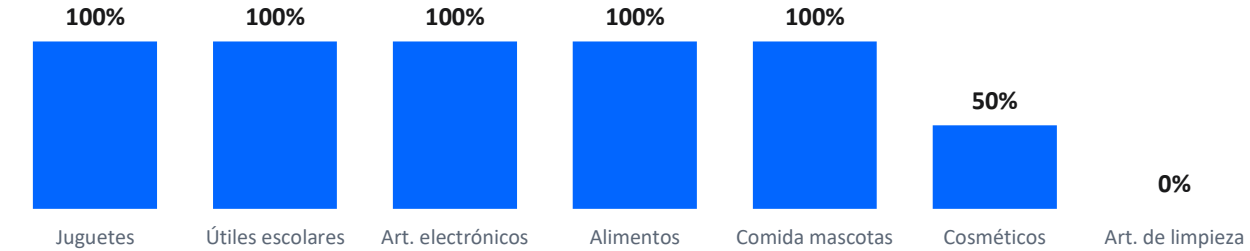
Situaciones del entorno observadas

- Ninguna **100%**
- Comercio ambulante **0%**

· Incivilidad 0% · Acumulación de basura 0%

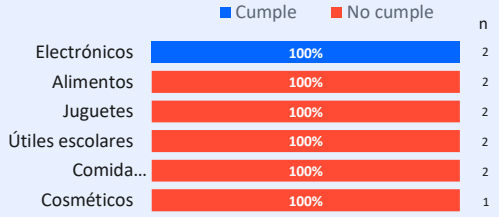
DIVERSIDAD DE PRODUCTOS EN VENTA

% de locales que venden cada tipo de producto



LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

% de locales que cumplen todos los requisitos



REGIÓN DE LOS LAGOS · LEGALIDAD POR TIPO DE PRODUCTO

Cumplimiento de requisitos de rotulado y certificación, por tipo de producto

2 **locales visitados en la Región de Los Lagos**

Puerto Montt **2**

DETALLE POR REQUISITO

N.° de locales que cumplen cada requisito / locales que venden el producto

Todos cumplen · Cumplimiento parcial · Ninguno cumple · No aplica

						Media	Cumple todos
Juguetes n = 2	Edad 0/2	Instrucciones 0/2	En español 0/2			0% 0 de 3	0/2 0%
Electrónicos n = 2	QR SEC 2/2	Instrucciones 2/2	En español 2/2			100% 3 de 3	2/2 100%
Cosméticos n = 1	Certif. ISP 0/1	Instrucciones 0/1	En español 0/1			0% 0 de 3	0/1 0%
Alimentos n = 2	RSA 0/2	Nutricional 2/2	En español 0/2	Importador 0/2		25% 1 de 4	0/2 0%
Comida mascotas n = 2	Sello SAG 0/2	Tipo alimento 0/2	En español 0/2			0% 0 de 3	0/2 0%
Útiles escolares n = 2	Nombre 1/2	Descripción 0/2	Ingredientes 0/2	Instrucciones 0/2	Importador 1/2	20% 1 de 5	0/2 0%

No se observó venta de artículos de limpieza. Media: promedio, entre locales, del % de requisitos aplicables que cumple cada uno. RSA: Resolución Sanitaria Ambiental. Se excluyen los casos "No aplica".

LECTURA

26%

de los requisitos aplicables cumple, en promedio, cada local

2 de 11 combinaciones local–producto cumplen todos los requisitos.

Artículos electrónicos es el único producto con cumplimiento pleno (100%) en ambos locales.

Juguetes, cosméticos y comida para mascotas promedian 0%.

Alimentos (25%) y útiles escolares (20%) cumplen un solo requisito por local: información nutricional en el primer caso; nombre o datos del importador en el segundo.

Ekhos INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

REGIÓN DE LOS LAGOS · SÍNTESIS DE RESULTADOS (2/2)

Entrega de boleta, medios de pago, atención y observaciones de terreno

ENTREGA DE BOLETA

Observación del proceso de venta y entrega de boleta

1 Compra realizada por tercera persona

100% de los locales

recibió boleta
(sin tener que solicitarla)

Compra realizada por una tercera persona.

2 Compra realizada por observador

A Pago en efectivo

100% de los locales

recibió boleta sin solicitarla

Ninguno requirió solicitarla. *Monto promedio de compra: $1.000.*

B Débito / crédito

100% de los locales

recibió comprobante impreso

Monto promedio de compra: $2.950.

HALLAZGOS CLAVE

1. **Formalidad débil:** ninguno de los dos locales tenía la patente a la vista; RUT no exhibido en ambos.
2. **Sin marcas conocidas:** en ninguno de los dos locales se observaron marcas de USA o Europa.
3. **Amplia oferta, bajo cumplimiento:** ambos venden alimentos y comida para mascotas, sin cumplir todos los requisitos.
4. **Boleta siempre:** ambos locales la entregaron en las tres modalidades de compra, sin solicitarla.

MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS

Efectivo	100%
Tarjeta	100%
Transferencia	100%
Cheque	0%

PERSONAL Y ATENCIÓN

Personas que atienden hablaban español

Mayoría **100%** · Algunos **0%**

0% entrega bolsa plástica en caja

NOTAS DE CAMPO OBSERVACIONES EN TERRENO

- Sin observaciones adicionales registradas en terreno.



ESTUDIO CNC – MALL CHINOS



Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN