

Narices expertas:

# No se lleve una sorpresa al oler su perfume favorito, recién comprado

Para una mayor seguridad, la Cámara de la Industria Cosmética de Chile y el Sernac recomiendan adquirir las fragancias en empresas establecidas y autorizadas por el ISP.

El perfume es un artículo que algunas personas consideran de lujo, y quienes lo usan, se acostumbran al aroma y saben muy bien cómo huele cada variedad. Por eso, cuando compran el suyo y le sienten un olor diferente temen que les hayan vendido una imitación. Ana María Riveros adquirió en la tienda Ripley una fragancia de una marca específica, para su hija. No obstante, el vendedor insistió en ofrecerle otra versión, que venía en una caja diferente, pese a que le señaló que quería el perfume y no el *eau de toilette*, cuyo valor era de \$74.000.

Aceptó y pagó, pero cuando lo abrió, su hija le comentó que la caja no tenía códigos ni relieves y que el olor era diferente. Regresó a la tienda para devolver el producto, pero no aceptaron su “suposición” de que se trataba de un producto falsificado.

Consultamos en la casa comercial y respondieron que de conformidad con su política de cambios y devoluciones, los clientes tienen la posibilidad de pedir cualquiera de esas opciones en [www.ripley.com](http://www.ripley.com) y en la App de Ripley Chile, dentro de 30 días corridos, contados desde la entrega. Para ello es indispensable que el artículo no presente fallas o deficiencias sobre las cuales se aplique la garantía legal; que esté sin uso y en su embalaje, incluyendo su sellado original.

Afirmaron que los productos que venden en tienda y plataformas son adquiridos a los distribuidores oficiales de las marcas; “por lo tanto, no es posible acceder a la solicitud de la cliente”.

En la Cámara de la Industria Cosmética de Chile nos informaron que están creando una mesa de mercado ilícito/informal para dimensionar el problema y tener insumos para dar visibilidad y afectación a políticas públicas de evasión, delincuencia, precariedad laboral y afectación a la salud de las personas.

El llamado que hacen como gremio a los consumidores es a ser responsables y cuidadosos al momento de comprar, para que la persona se asegure de regalar productos que no sean nocivos para la salud, y que no ten-

gan efectos adversos como alergias cutáneas. Del mismo modo, recuerdan a los usuarios que los productos cosméticos se aplican directamente sobre la piel y por eso es tan importante que estos cuenten con la autorización sanitaria correspondiente.

## Autorizados por el ISP

En cuanto a las recomendaciones para los compradores, en la cámara invitan a fijarse en que los productos estén autorizados por el ISP y que en el etiquetado se señale claramente

## MARKETPLACES

Aunque actúan como intermediarios, también tienen responsabilidad en los problemas relacionados con la calidad de los productos. Deben tomar los resguardos necesarios para garantizar que los proveedores cumplan con sus obligaciones y que los consumidores reciban lo correcto.

A fines del año pasado, y cerca de la Navidad, el Sernac fiscalizó el mercado de las tiendas *online* y *marketplaces* después de recibir reclamos por la calidad de algunos perfumes. Ello, debido a que habrían estado negando la garantía ante cuestionamientos sobre la calidad de los mismos.

## Envase abierto o falso

Según explicaron, una práctica adoptada por muchas tiendas *online* es incluir un “tester” para que los consumidores puedan oler el aroma previo a comprar el producto o para probar el adquirido, antes de abrir el envase.

Si tiene sospechas sobre la procedencia del producto, guarde la boleta y etiquetas, y presente su reclamo. Sepa cuál es el procedimiento y dónde denunciar.



Si la empresa ofrece probar el producto, hágalo, pues así se asegura de que la fragancia que va a adquirir es la que ya conoce.

das *online* suelen rechazar cambios o devoluciones arguyendo lo anterior. Pero, “ello no es una razón válida para negar el derecho de garantía”.

Tras la fiscalización, el Sernac ofició a nueve tiendas, *marketplaces* y perfumerías que tenían la mayor cantidad de reclamos, ya que estas habrían estado negando la garantía.

Otra queja fue por productos “pirata”, en que las fragancias no guardaban relación con las que habitualmente se compran. En estas situaciones, “las respuestas de los proveedores fueron dispares y mientras algunos negaron la posibilidad de comercializar imitaciones, otros indicaron que optan por devolver el dinero sin objeciones”.

Para evitar problemas al comprar *online*, el Sernac aconseja:

- **COMERCIO:** Revise que el comercio sea formal y establecido.
- **REFERENCIAS:** Revisar los comentarios de otros consumidores sobre la empresa.
- **MARCAS RECONOCIDAS:** Asegurarse de que los productos comercializados sean de marcas reconocidas y no clones.
- **TESTERS:** Si no se conoce el aroma del perfume, asegurarse de que venga con un *tester* o muestra.
- **TAMAÑO PEQUEÑO:** En caso de que no haya *tester*, opte por uno pequeño para probar su aroma.
- **CONDICIONES:** Verificar las condiciones en que es ofrecido el producto en cuanto a la marca y su originalidad.

## Denuncias

Como en otras compras, aquí rige el derecho a retracto, que significa que se puede devolver el producto dentro de los primeros 10 días, desde su recepción y siempre que esté cerrado. Y el derecho a garantía, que implica solicitar el cambio o devolución si el producto no tiene la calidad habitual, está dañado o no trae el contenido informado. El proveedor no puede rechazar la garantía argumentando que el producto está abierto.

En la Cámara de la Industria Cosmética de Chile recomiendan guardar boletas, etiquetas y fotos del producto, ya que esos antecedentes ayudan en la investigación si presenta algún reclamo.

Si un consumidor sospecha de algún perfume falsificado, la vía para hacer la denuncia es recurrir al Instituto de Salud Pública (ISP) a través de su sitio web (<https://www.ispch.cl>), sección “Denuncias sanitarias”; o a la Seremi de Salud correspondiente (presencial o en línea, según la región); ante el Sernac ([www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)), o en la PDI, si se duda de algún, contrabando o caso de riesgo a la salud pública.