

Consumidores Informados: Preguntas y Respuestas

Webinar Seguridad en Productos Cosméticos

Descubre las preguntas de nuestros participantes y las respuestas de nuestros expertos. Tu participación refleja un compromiso con la información y decisiones responsables.



Información al consumidor

1 ¿Cuáles son los productos más seguros para la rosácea y quitar las manchas generadas por la edad y el sol?

Respuesta

- Existen productos cosméticos especialmente desarrollados para diversos tipos de pieles, no obstante, es importante consultar con tu médico tratante en el caso de patologías.

2 Publicidad engañosa en cremas para el rostro. ¿Qué tan confiable son los resultados que dicen tener las cremas?

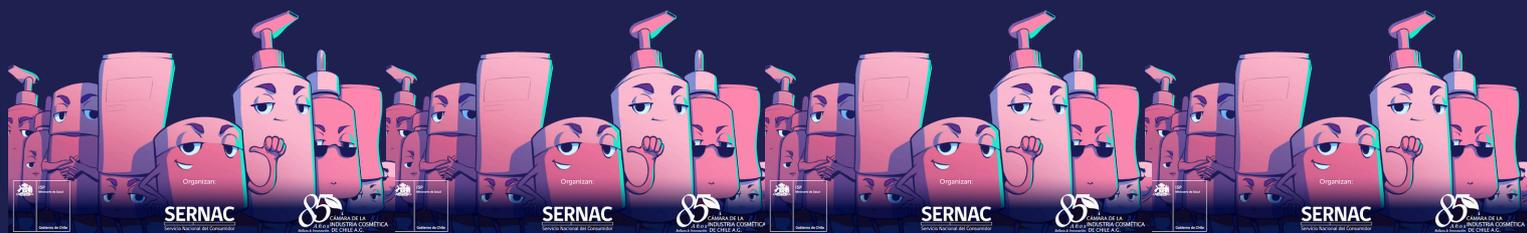
Respuesta

- La efectividad de una crema va a depender de varios factores en los cuales se ven involucradas las empresas fabricantes de productos cosméticos y las personas consumidoras. En el caso de la industria, la cantidad, tipo de pruebas como por ejemplo instrumentales o de percepción, con el objetivo de comprobar la efectividad del producto antes de su comercialización, la composición y calidad de los ingredientes de las cremas, entre otros factores son con los cuales los proveedores realizarán las declaraciones correspondientes en cuanto a la efectividad real del producto.
- Por otro lado, los consumidores deben informarse sobre el tipo de crema que deben usar de acuerdo a las características de su piel o la zona del rostro a tratar, es importante que lean todas las indicaciones del producto ya que existen productos en donde se informa el modo de uso, por ejemplo, día o noche, aplicar sobre el rostro limpio o a veces se informa que la crema debe ser usada en conjunto con otros productos de la misma línea para obtener resultados óptimos.

3 ¿Cómo leer las etiquetas?

Respuesta

- La etiqueta de los productos cosméticos tiene que estar en español. La información que es obligatoria es el nombre del producto, la finalidad, modo de uso, si corresponde las precauciones de uso, contenido neto, fórmula completa, fecha de vencimiento, nombre del titular o importador, país de procedencia, lote y número de registro.
- Es importante leer toda la información, que se entienda la función del producto, cómo se usa y verificar si el producto está autorizado.



4

Existen numerosos productos cosméticos comercializados por redes sociales con procedencias que nadie conoce. ¿Hay forma de saber si están inscritos en los registros del Instituto de Salud Pública de Chile?

Respuesta

Se puede saber si están autorizados, para saber se debe buscar en la página del Instituto con el dato del nombre del producto en los siguientes enlaces:

- Si el producto es de Higiene (como el jabón líquido, cremas para peinar), Bajo riesgo (como el jabón sólido, shampoo y acondicionador en barra) u odorizantes (perfumes, colonias) están notificados y se puede revisar en el siguiente [enlace](#).
- Si el producto está registrado se puede revisar en el siguiente [enlace](#)

5

¿Puedo realizar una denuncia de publicidad engañosa si el producto no logro lo prometido?

Respuesta

- La publicidad engañosa se da cuando la comunicación contiene expresiones que producen confusión entre los consumidores a partir de marcas, nombres de empresas o productos, hay infracción a la ley.



Calidad y comparación de productos

6

¿Cuánto duran los cosméticos una vez abiertos?

Respuesta

- La duración dependerá de los estudios que tenga el fabricante y que lo informa en las etiquetas.
- Los productos cosméticos tienen que tener un estudio que respalda la vigencia del producto conocido como estudio de estabilidad, también pueden tener el estudio de una vez abierto y lo indican en la etiqueta como PAO por su sigla en inglés (period after opening).
- Es importante tener en consideración, que si el producto comienza a presentar cambios en sus características como color, aroma y aspecto se debe dejar de usar ya que pudo haberse contaminado siendo riesgoso el seguir utilizándolo.

7

Cómo se puede comparar la calidad de productos coreanos con los tradicionales que se venden en Chile

Respuesta

- La calidad de los productos cosméticos no depende del origen del mismo. Si ambos productos están debidamente registrados ante ISP y ambos declaran las mismas propiedades, entendemos que ambos productos darán garantías para su utilización. Al respecto, te recomendamos ayuda de un experto para evaluar lo saludable de tu piel y considerar algunos factores particulares para realizar la elección definitiva.



8

¿Qué tanta relación existe con el precio - calidad en los productos cosméticos?

Respuesta

- Todo producto cosmético que se comercializa formalmente en Chile debe cumplir con la normativa sanitaria vigente y asegurar su eficacia, seguridad y calidad durante toda su vida útil. Independiente del precio, la recomendación es comprar productos en comercios establecidos y que se adecuen al presupuesto y necesidad específica de cada consumidor.



Seguridad y riesgos

9

¿Existe riesgos para la salud asociados al uso de cosméticos?

Respuesta

- Los productos cosméticos que son fabricados en lugares autorizados y utilizan ingredientes permitidos, no debieran tener mayores riesgos.
- Las autoridades sanitarias supervisan que se cumplan los requisitos tanto en la composición como en la fabricación.
- Por lo tanto, se deben comprar productos que cuentan con autorización y en lugares establecidos, utilizando el producto de forma correcta como indiquen las instrucciones de uso.
- Si se detecta un problema a la salud que genera un producto cosmético esto se puede informar al Instituto en el siguiente [enlace](#).

10

¿Por qué a los desodorantes se les permite tener dentro de su composición aluminio, considerando que es malo para la salud?

Respuesta

- Las sales de aluminio que tienen los desodorantes deben ser ingredientes permitidos, si éste se encuentra permitido se puede utilizar en productos cosméticos siendo seguro para el uso en personas siguiendo las indicaciones de uso.

11

¿Qué daños puede provocar el uso de productos vencidos?

Respuesta

- Los productos cosméticos son productos de uso externo y que cumplen con estándares de seguridad y eficacia durante toda la vida útil declarada por el fabricante / responsable del producto en el país.
- Un producto vencido puede perder las características que el fabricante ha declarado como atributo o función en su rotulado. Por lo tanto, si el producto cosmético se encuentra vencido:
- No recomendamos su uso.
- Puedes contactar al fabricante o importador vía atención al consumidor para consultar sobre la seguridad del producto.



12

¿Qué tan tóxicos o poco efectivos pueden ser los cosméticos de marcas genéricas?

Respuesta

- Todos los productos cosméticos comercializados en locales establecidos deben cumplir con la regulación sanitaria vigente, esto implica que sean seguros y eficaces de acuerdo con el uso previsto. Los productos cosméticos debidamente formulados y comercializados en Chile en cumplimiento con la regulación sanitaria vigente, no son tóxicos.

13

¿Qué tan dañinos son los lifting de pestañas? ¿Que sucede con la fiscalización de ese servicio? En redes sociales es un servicio muy masivo

Respuesta

- Todos los productos pueden ser dañinos si no cuentan con autorización sanitaria ya que si no tienen esta autorización hay riesgo de no tener ingredientes permitidos, no tener un fabricante autorizado o no cumplir con la información mínima en el etiquetado.
- Es por esto se hace un llamado a comprar productos que estén autorizados en locales establecidos.
- Las fiscalizaciones se hacen cuando el ISP toma conocimiento de la infracción a la normativa y cuando se pueda identificar al infractor.
- Respecto a las prestaciones de servicio de ese tipo, las Seremis de Salud pueden intervenir frente a procedimientos de riesgo. Este es un tema que abordaremos prontamente también en un nuevo estudio.

14

¿Qué consecuencias trae el maquillarse en una piel con rosácea o acné?

Respuesta

- La rosácea y el acné son patologías de la piel. Maquillarse sobre una piel con rosácea o acné puede tener varias consecuencias, tanto positivas como negativas, dependiendo de los productos y técnicas utilizados.
- Por lo cual es altamente recomendable la evaluación de un dermatólogo previo al uso de productos cosméticos, quién podrá requerir en tu caso particular, el uso de medicamentos y de manera complementaria algún producto cosmético si lo cree necesario.

15

¿Cuáles ingredientes son dañinos y/o tóxicos para la piel/organismo en el maquillaje?

Respuesta

- Los productos cosméticos sólo pueden ser formulados con ingredientes seguros y reconocidos siguiendo bases de datos de referencia internacional.
- Siempre que se utilicen los productos cosméticos de acuerdo con lo indicado por el fabricante, no debe existir peligro asociado.
- Por otra parte, los productos para ser comercializados deben estar previamente registrados en Chile y el primer filtro en este proceso es la base de datos de ingredientes autorizados por el Instituto de Salud Pública para su uso.





Testeo de productos cosméticos

16

¿Cómo se realiza hoy en día el testeo de los productos cosméticos?

Respuesta

- Considerando el estatus de los países a nivel mundial, el testeo hoy en día incluye métodos in vitro, cultivos celulares y voluntarios humanos, reduciendo el testeo en animales, entre otros.



Regulación y autorización de producto

17

¿Cómo las autoridades de Chile regulan la venta de productos cosméticos en línea en plataformas como MercadoLibre, Temu, etc? ¿Cómo se asegura que estas plataformas cumplen con estas regulaciones?

Respuesta

- Las plataformas chilenas que venden productos cosméticos deben cumplir la regulación nacional, tanto leyes y reglamentos que les afecte.
- El ISP puede controlar y recibir las denuncias de páginas que estén incumpliendo la normativa de cosméticos
- Siempre se hace un llamado a no comprar en páginas y plataformas de dudosa procedencia

18

¿Qué requisitos y normas debe cumplir un protector solar para que sea efectivo?

Respuesta

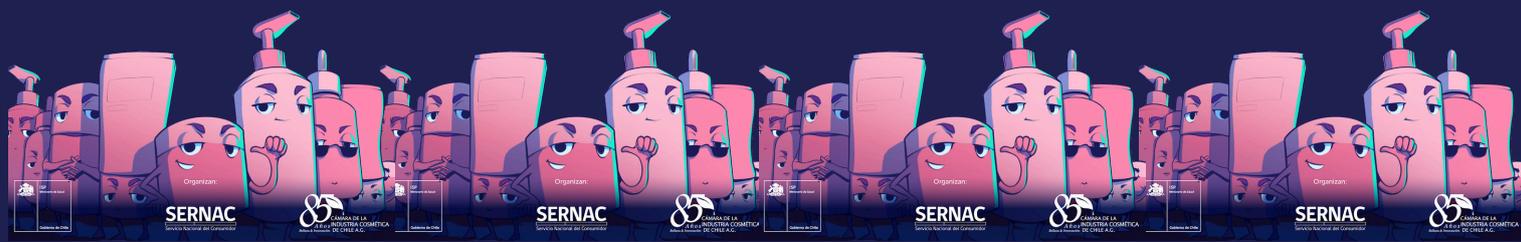
- Los requisitos que deben cumplir los protectores solares están indicados en el Decreto Supremo 239/02, además de los requisitos para todos los productos, se suma demostrar eficacia de protección, es decir, tener ingredientes permitidos como filtro solar y contar con estudios realizados en humanos voluntarios que el producto protege y cuánto protege, lo que se expresa como FPS o SPF (factor de protección solar).
- También es importante para que sea efectivo, seguir las instrucciones que indica el fabricante en el envase, es decir aplicar antes de exponerse al sol y reaplicar cada dos o tres horas o cuando se ha sudado o bañado, ya que se pierde efectividad.

19

¿Cómo se asegura el cumplimiento de la Ley 21.646 que prohíbe el testeo en animales desde la gestión del registro sanitario en el ISP?

Respuesta

- El cumplimiento de la Ley 21646 comenzará a estar vigente desde enero del 2025, se debe esperar este plazo y la publicación del reglamento que indicará cómo se debe cumplir la ley.



20

¿Cuáles son los trámites y requisitos que se requieren para realizar una importación de cosméticos?

Respuesta

- Como empresa, para realizar una importación de productos cosméticos previo a su comercialización, al igual que los nacionales, se debe contar primero con la autorización sanitaria otorgada por el Instituto, dependiendo del tipo de producto, esta autorización estará dada por una notificación o por un registro sanitario.
- Debe contar con un titular o importador responsable en el país, así como también contar con una bodega para productos cosméticos debidamente autorizada, ya sea contratada o propia, luego puede hacer los trámites de importación en aduanas y en el Instituto
- Debe ser usuario o crear una cuenta en la plataforma Gicona que es donde se realiza la tramitación.

21

¿Cuáles son las marcas de cosméticos que realizan pruebas en animales? ó ¿Qué marcas de cosméticos NO realizan pruebas en animales?

Respuesta

- Los productos debidamente autorizados por ISP no son testeados en animales. Por lo tanto, es fundamental verificar que estén debidamente registrados.

22

¿Cómo reconocer un producto cosmético original de uno falsificado?

Respuesta

- La recomendación es siempre comprar productos cosméticos en canales y/o locales establecidos y verificar la calidad del empaque del mismo, es decir, validar que los textos de las etiquetas sean legibles, que no se encuentre el envase maltratado y que no existan residuos visibles externamente (envase cerrado y limpio). Además, de verificar que estén registrados ante el Instituto de Salud Pública. Verificar en:
 - [Registro sanitario Ispch](#)
 - [Productos Cosméticos de Higiene, Bajo Riesgo y Odorizantes \(HBO\)](#)
- En caso de dudas, se recomienda informar al ISP o directamente a la propia marca para alertar sobre la situación y aclarar cualquier inquietud.

23

¿Cuál es el Rol de la Cosmetovigilancia?

Respuesta

- El objetivo de la cosmetovigilancia es conocer el comportamiento de la seguridad de los productos cosméticos a lo largo tiempo y durante su uso, lo que se logra por la notificación del efecto no deseado (problema a la salud). El Instituto de Salud Pública analiza las sospechas de efectos no deseados que le son comunicadas y con información de seguridad proveniente de otras fuentes, al detectarse algún riesgo, propone medidas que contribuyan al uso seguro de los productos cosméticos para prevenir o mitigar los problemas de salud asociados a su uso, velando por el bienestar de la población.



24

Hace no mucho las agencias sanitarias europeas disminuyeron concentraciones en cosméticos de algunos activos muy utilizados. ¿Qué medida tomará la Autoridad sanitaria respecto a esto?

Respuesta

- El instituto asume las restricciones y prohibiciones de ingredientes, desde que entran en vigencia a nivel internacional.

25

¿Cuáles son los estudios de calidad que deben presentar los laboratorios previos a su autorización?

Respuesta

- Los laboratorios que fabrican productos cosméticos tienen que cumplir los requisitos que están en nuestra normativa DS239, allí se describe en detalle los requisitos que incluye tener las instalaciones adecuadas, los equipos necesarios y contar con líneas de producción, según sea el tipo de autorización con que cuente el laboratorio.
- Los estudios que deben hacer a los productos cada vez que elabora un producto, son estudios de calidad tanto al producto terminado como a las materia primas, en los parámetros que corresponda, según el tipo de producto, estudios de compatibilidad con los envases, estudio de estabilidad.

26

¿Existe algún registro para identificar las marcas que están autorizadas para vender?

Respuesta

- En la página web del Instituto están los siguientes enlaces para verificar la autorización del producto, ahí puede revisar quien es el titular o importador autorizado y la marca o nombre de fantasía que ha informado su titular o importador del producto.
- Si el producto es de Higiene (como el jabón líquido, cremas para peinar), Bajo riesgo (como el jabón sólido, shampoo y acondicionador en barra) u odorizantes (perfumes, colonias) están notificados y se puede revisar en el [siguiente enlace](#)
- Si el producto está registrado se puede revisar en el [siguiente enlace](#)

27

¿Cómo comprobar si el certificado del ISP es real o no?

Respuesta

- El Instituto no otorga un certificado, sino que una autorización para comercializar y distribuir, si se tiene el producto a la vista, se puede verificar en la página web del ISP, con el número de registro, el nombre del producto o el titular si está autorizado en los siguientes enlaces:
- Si el producto es de Higiene (como el jabón líquido, cremas para peinar), Bajo riesgo (como el jabón sólido, shampoo y acondicionador en barra) u odorizantes (perfumes, colonias) están notificados y se puede revisar en el [siguiente enlace](#)
- Si el producto está registrado se puede revisar en el [siguiente enlace](#)



28

¿Existe para el caso de estos productos el derecho a devolver/ reembolsar?

Respuesta

- En el caso de compras web, siempre y cuando la empresa no informe lo contrario por ofertas particulares, la Ley otorga el derecho a retracto, en la que una persona consumidora puede arrepentirse dentro de los 10 días desde que recibió el producto, esto aplica para compras realizadas vía online, compras a través de catálogos o compras presenciales en donde no hubo acceso directo al producto. Es importante que el producto venga en su envase original, y no debe estar abierto ni usado.

29

¿Cómo es el Proceso de Registro Sanitario para los cosméticos por el ISP?

Respuesta

- Para realizar un registro, debe solicitar clave para presentar solicitudes en línea, a través de la plataforma Gicona, para ello se requiere contar con un profesional Químico Farmacéutico quien se hace responsable de los antecedentes de seguridad del producto y presenta la solicitud de autorización ingresando en el formulario respectivo.
- Mayor información puede encontrar en el [siguiente instructivo](#)

30

¿Cuáles son las medidas que el ISP como autoridad reguladora toma en relación a la seguridad de ingredientes en productos cosméticos?

Respuesta

- El Instituto toma como referencia el listado de los ingredientes de la Comunidad Europea que están permitidos para su uso en productos cosméticos a nivel internacional, con esta base, los productos que se encuentran autorizados deben tener ingredientes permitidos y en las concentraciones aceptadas.

31

El ISP, ¿solicita alguna prueba en específica para sustentar la seguridad de un producto cosmético?

Respuesta

- Dependerá de la formulación, la finalidad del producto o grupo etario al que está dirigido el producto las pruebas que se tienen que presentar para solicitar la autorización de un producto, por ejemplo, para los productos infantiles debe presentar estudios que garantizan que el producto no es irritante.
- Todos los productos tienen que ser evaluados por un profesional que será el responsable técnico de la empresa que es titular o importador del producto, este profesional certifica que detrás de la solicitud de registro cosmético el producto es seguro para ser usado en personas.





Recomendaciones

32

¿Es bueno utilizar cremas o algún producto cosmético en la noche? ¿No será mejor dejar la piel sin nada para que descanse?

Respuesta

- Usar crema de noche o algún otro producto cosmético puede ser beneficioso para mantener una piel saludable. Sin embargo, es importante elegir productos adecuados según tus necesidades y tipo de piel. No olvides consultar con un dermatólogo para obtener recomendaciones específicas.

33

¿Existen cremas hidratantes especialmente recomendadas para pacientes oncológicos?

Respuesta

- Existen productos cosméticos especialmente desarrollados para pieles más sensibles o que se encuentran bajo un tratamiento médico, no obstante, es importante consultar con tu médico tratante para un uso seguro.



Organizan:

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



85 CÁMARA DE LA
Años INDUSTRIA COSMÉTICA
Belleza & Innovación DE CHILE A.G.