SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Productos Falsificados: los riesgos de los productos “Fake”

Agosto 2025

DEI Departamento de Estudios e Inteligencia

Unidad de Seguridad y Sustentabilidad en el Consumo

1. Introducción

1.1. Productos falsificados

Los productos falsificados imitan marcas y logotipos originales, y a menudo son atractivos por sus precios considerablemente más bajos, por lo que representan una seria amenaza para los consumidores que va mucho más allá de una simple "mala compra".

En general, los riesgos derivados del uso de estos productos incluyen perjuicios económicos, exposición a ilícitos y posibles implicancias judiciales (por vulneraciones a la propiedad intelectual, receptación, microtráfico, entre otros), así como también riesgos a la salud y vulneración a los derechos de los consumidores.

1.2. Riesgos que no pueden ser ignorados

Al momento de adquirir estos artículos, los riesgos más frecuentes y más gravosos para los consumidores son los siguientes:

- **Riesgos a la salud:** Especialmente ligados a aquellos productos que entran en contacto directo con el cuerpo, ya sea de forma externa como cosméticos y cremas, o interna como alimentos y medicamentos. Sus efectos pueden tener consecuencias leves, graves e incluso permanentes para la salud van desde alergias, irritaciones, dolores de cabeza, náuseas, vómitos, hasta daño neurológico, o insuficiencias severas, o lesiones permanentes debido a la presencia de sustancias químicas, agentes tóxicos en su formulación, u otros componentes no declarados que pueden generar reacciones adversas desconocidas.

- **Riesgos legales:** Comprar, usar o distribuir artículos falsificados, irregulares o de dudosa procedencia puede conllevar sanciones al estar potencialmente asociados a ilícitos como receptación, comercio ilegal, o incluso microtráfico.

- **Pérdida de derechos:** Además de todo lo mencionado anteriormente, la adquisición de estos productos puede ser fuente de exposición a acciones delictivas y mayores riesgos que no podrán ser indemnizados en caso de suceder algún efecto negativo, en particular considerando el fomento del comercio informal e ilegal. Además, esto puede significar la pérdida de protección de los derechos del consumidor regulada por la Ley **N° 19.496.**[1]

"Los precios pasan, las malas experiencias quedan": Es importante considerar que el riesgo se encuentra fuertemente ligado a la calidad de los componentes y a los controles de calidad interno de las empresas. Mientras más baja sea la calidad de las materias primas y/o si se realizan controles de calidad de productos con menor frecuencia o menor rigurosidad, el precio puede tender a ser más bajo, aunque esto aumenta la probabilidad de un mayor riesgo para la salud. Es decir, comprar productos más baratos no siempre es sinónimo de ahorro—un producto barato pero peligroso puede generar gastos médicos, pérdida de bienestar e incluso consecuencias irreversibles para la salud, y por como resultado de todo ello: un gasto mucho mayor de lo inicialmente pensado.

¿Esto quiere decir que los productos de mejor calidad son más caros? No necesariamente. Por esto es importante comparar y cotizar antes de comprar, pues no siempre los productos con mejores estándares de calidad son más caros **que el promedio de mercado** de su tipo. Sin embargo, es importante considerar que todos los productos que pasan por **procesos más exhaustivos para su elaboración** implican un trabajo y costo adicional por parte de las empresas en sus etapas previas a la comercialización, a fin que estos productos cumplan con la normativa y sean más seguros para las personas. Por ello, un producto que no ha tomado ninguna medida previa, **puede ser más barato**, pero probablemente sin cumplir con ninguna medida de seguridad, y **sólo aparentar** verse como aquellos que sí lo hacen.

[1] *Ley del Consumidor: https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-59300.html*

2. Casos de Falsificaciones detectadas en Chile

Entre los años 2022 y 2025, y a través de distintos canales de información, se ha recibido múltiples denuncias por productos reportados como falsificados por parte de consumidores, entidades sectoriales de gobierno o las mismas empresas fabricantes. A continuación se entrega un resumen de algunos casos revisados en el período, en función de su relevancia para la seguridad en el consumo y por los riesgos potenciales que generan estos productos hacia los consumidores.

2.1. Productos de Aseo

En octubre de 2024, la Asociación Gremial de Aseo y Desinfección de Chile (AGAD Chile) informó de una denuncia presentada ante la Brigada Investigadora de Delitos de Propiedad Intelectual (Bridepi) de la Policía de Investigaciones debido a la detección de productos con parámetros fisicoquímicos alterados en el mercado informal. Dentro de los parámetros alterados está la cantidad total de materia activa total y aniónica (de hasta 8 veces menos que el producto original), una menor densidad y viscosidad, un pH más alcalino y un mayor punto de enturbiamiento.

Imágenes referenciales de productos detergentes líquidos y en polvo falsificados, marcas Bío Frescura y RO, aportadas por la Cámara Cosmética de Chile.

En otro caso, reportado en junio de 2025, la empresa Miguel Maritano Industria de Jabones S.A., a través de una alerta ciudadana, notificó al Servicio respecto de la presencia en ferias libres y comercio informal de jabones marca Giselle, además de jabones y detergentes hipoalergénicos para bebés marca Popeye.

Imágenes referenciales de productos detergentes líquidos falsificados marca Popeye, aportadas por la Empresa Miguel Maritano Industria de Jabones S.A.

Los análisis de la empresa detectaron variaciones en la composición química. En particular, los productos falsificados mencionados anteriormente presentan variaciones sustanciales en la concentración de componentes activos respecto de los originales, con baja materia activa (1%-2%) y altos en agua (89% a 98%). Lo anterior, debido a la concentración irregular de tensoactivos[2], puede resultar en artículos que tengan una capacidad de limpieza deficiente o, en su defecto, que sean excesivamente agresivos para la piel sensible de los lactantes.

Es importante recordar, además, que desde un foco medioambiental y de protección de la biodiversidad, los detergentes falsificados generan un daño adicional pues suelen contaminar el agua, ya que contienen químicos y no son biodegradables. En algunos casos estos productos pueden incluir componentes corrosivos mal balanceados, lo que aumenta los riesgos en el hogar como quemaduras químicas en la piel y los ojos, irritación o daño en las vías respiratorias. Por último, las condiciones de salubridad de su proceso de producción no son reguladas ni cumplen normativas nacionales, lo que puede llevar a una posible contaminación microbiológica perjudicial para la salud de los consumidores.

[2] Los tensoactivos son el principal ingrediente de los limpiadores. Sus características químicas le otorgan la capacidad de limpiar ya que pueden unirse en forma simultánea a las partículas de suciedad y al agua.

2.2. Alimentos

En mayo de 2024, la empresa Nestlé notificó al Servicio de dos casos de productos falsificados comercializados en establecimientos informales, ferias libres e incluso en establecimientos minoristas como almacenes. Los productos corresponden a Leche Nido y Café Nescafé.

Imágenes referenciales de café nescafé falsificado[3]

El café se presentó en un formato *doypack*, con una antigua etiqueta de la marca, que indicaba elaboración en la planta de Graneros. En específico, se utilizaba una etiqueta obsoleta, de más de 5 años de antigüedad. Asimismo, el formato comercializado no era parte de lo ofrecido por el proveedor, pues no existe un formato de "recarga" de 50g. En la etiqueta no se identificaba número de lote ni código de barras, a diferencia de los productos oficiales y originales de la marca, que sí lo consignan.

Con respecto a las leches Nido, estas se presentaban en formato *doypack* de 700 gramos y 1 kilo, etiquetados como "Nestlé Nido Entera", presuntamente elaborados en las fábricas de Cancura y Llanquihue. Sin embargo, estos formatos no forman parte del portafolio de Nestlé, y las características del empaque, como la presencia de una parte transparente, no corresponden a los estándares de calidad de la empresa.

Imágenes referenciales de leche nido falsificada[4]

[3] *SERNAC alerta sobre falsificaciones de Nescafé y denuncia ante Fiscalía*, SERNAC, 09 Mayo 2024, https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-79421.html.

[4] *SERNAC alerta sobre Leche Nido falsificada que se estaría comercializando en minimarkets y ferias*, 28 de Mayo 2024. https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-80311.html

En ambos casos, los riesgos a los que se exponen los consumidores con este tipo de productos son principalmente de carácter sanitario y alimentario, ya que, al desconocerse los protocolos de producción, no es posible garantizar la calidad del producto y la inocuidad del mismo. A su vez, al adquirir un producto en ferias libres, se pierden los derechos que por Ley pueden ejercer los consumidores que compran en el comercio establecido respecto de una posible devolución o algún derecho a compensación en caso de ver afectada su salud.

Además, existen posibles riesgos para la salud al adquirir estos productos falsificados debido al desconocimiento de su contenido alimenticio, considerando que no proporcionan ninguna garantía de seguridad alimentaria. Este riesgo es especialmente preocupante dado que la leche puede ser consumida por menores de edad, quienes son más vulnerables a los efectos nocivos de productos alimenticios ilegales.

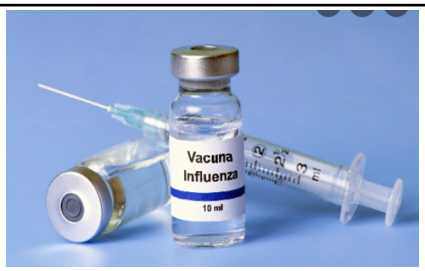
2.3. Medicamentos Falsificados

A partir de información recopilada en un estudio elaborado por el Servicio en el año 2022, denominado "Riesgos derivados del uso de medicamentos, cosméticos y dispositivos médicos no autorizados en el país", se detectaron algunos medicamentos que se encontraban con retiro de mercado con motivo de una falsificación advertida[5].

Tabla 1: Alertas sanitarias detectadas entre 2017-2020

Producto	Imagen	Alerta
Sentis Cápsulas 37,5 mg, Series 1033349 y 1190824. 02 de abril de 2019.		No corresponde al producto farmacéutico legítimamente registrado en el ISP bajo dicha denominación, por lo que no cuenta con autorización sanitaria que respalde su seguridad, calidad y eficacia. Su importación, tenencia, transferencia, uso, distribución y comercialización en Chile es ilegal[6] (año 2019).

[5] Estudio: "Riesgos derivados del uso de medicamentos, cosméticos y dispositivos médicos no autorizados en el país". Consultado en: 17.07.2025. Visitado: https://www.sernac.cl/portal/619/articles-72121_archivo_01.pdf
[6] Página Web, visitada 01.12.2021, Recuperada de: https://www.ispch.cl/sites/default/files/comunicado/2019/04/Alerta%20Sentis_0.pdf

Producto	Imagen	Alerta
Elvenir comprimidos recubiertos 37,5 mg, serie 1191708. 02 de abril de 2019.		Este producto fue analizado por el Subdepartamento de Sustancias Ilícitas del ISP, que informó que el producto no contiene los ingredientes declarados en su rotulación, por lo que su composición podría poner en riesgo la salud de la población[7] (año 2019).
Alerta de medicamentos, VACUNAS ANTI-INFLUENZA, REF Nº 3390/20. 20 de marzo de 2020		El ISP, junto a Carabineros, ha detectado la venta y administración ilícita, por parte de personas naturales, de **vacunas anti-influenza**, las cuales solo pueden ser distribuidas por farmacias y almacenes farmacéuticos, y administradas por profesionales capacitados en la materia.
Alerta de medicamentos, VIADIL. 21 de febrero de 2017.		El ISP notificó que la unidad de Aduanas de Arica encontró 140 frascos (serie 507006, vence 02/2021 y serie 507003, vence 02/2021) provenientes de pasajeros peruanos. Se decomisaron 108 frascos (serie 507006, vencidos en 07/2020, de farmacias de la región. Se prohibió su uso y distribución en todo el territorio nacional por tratarse de un medicamento falsificado.

Fuente: Elaboración propia SERNAC en base a información recopilada del Instituto de Salud Pública, 2021.

De acuerdo al Decreto Supremo N°3/2010 del Ministerio de Salud, un **medicamento falsificado** es todo aquel que[8] cumpla con **al menos una** de las siguientes condiciones:

- No contar con registro sanitario (mecanismo para asegurar la calidad, seguridad y eficacia del producto farmacéutico),
- Ser producido o importado por quien no cuenta con autorización para ello, por ejemplo, aquellos fabricados en forma doméstica,
- Haber sido distribuido o vendido en lugares y personas no autorizadas como ferias libres, vía pública, redes sociales, *Marketplaces* informales, portales de internet no oficiales, entre otros.

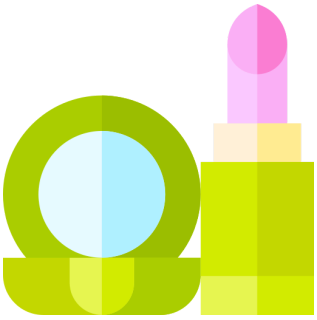
[7] Página Web, visitada 01.12.2021, Recuperada de: https://www.ispch.cl/sites/default/files/comunicado/2019/04/Alerta%20Elvenir.pdf

[8] Página Web, visitada 19.04.2021. Recuperada de: https://www.ispch.cl/anamed/medicamentos-falsificados/#:~:text=De%20acuerdo%20al%20Decreto%20Supremo,y%20eficacia%20del%20producto%20farmac%C3%A9utico , ISP: Medicamentos falsificados.

Si bien los antecedentes anteriormente mencionados se relacionan a la **falsificación desde el punto de vista sanitario**, también existen los productos **falsificados por propiedad intelectual**, que pueden ser muy semejantes a la marca original (incluso pareciendo idénticos), pero en realidad no lo son. En ambos casos, estos productos pueden ser perjudiciales para la salud, y deben ser siempre prescritos por médicos autorizados.

A su vez, en el marco del desarrollo de un Convenio Binacional entre Chile y Perú en materias de vigilancia de mercados para prevenir la comercialización de productos inseguros en las zonas fronterizas de Tacna y Arica, se pudo identificar que solamente en el período comprendido entre 2018 y 2022 se emitieron al menos 151 alertas por parte del ISP, de las cuales 31 de ellas corresponden a acciones de retiro de mercado por motivos de seguridad, otras 20 corresponden a situaciones de control del comercio nacional, además de múltiples otras alertas.

Dentro de los riesgos de consumir medicamentos falsificados se encuentran numerosos potenciales perjuicios a la salud, que van desde una falta de la sensación de mejora de los síntomas o la condición que haya ocasionado la ingesta, reacciones adversas indicadas por los medicamentos, reacciones alérgicas o de rechazo e intolerancia, intoxicaciones, hasta posibles daños severos a distintas partes del cuerpo como riñones, hígado, estómago, entre otros. Por otro lado, dependiendo de la naturaleza del medicamento se puede incluso generar daño neurológico o desarrollar adicciones.



2.4. Cosméticos

En el mes de julio de 2025, la Cámara Cosmética de Chile notificó al Servicio de al menos 35 marcas de cosméticos adquiridos en malls chinos, con registros falsificados o de otros fabricantes formales, sin lotes o números de serie, etc. Entre los productos detectados que no cumplen con la normativa nacional se incluye shampoo, cremas, delineadores, labiales, mascarillas, perfumes, entre otros.

En este contexto y como parte de acciones de monitoreo, tanto el gremio de productos, como servicios públicos y entes fiscalizadores, están realizando esfuerzos para la detección de estos productos comercializados en el país. Este despliegue se enmarca dentro de la protección a los consumidores respecto al uso seguro de productos cosméticos, ya que los riesgos son principalmente a la salud, principalmente reacciones alérgicas, dermatitis, o lesiones a la piel, e incluso otras partes del cuerpo dependiendo de donde sean aplicadas. Es por esto que cobra especial relevancia mantener resguardo e instar a los

consumidores a consumir productos que cuenten con su registro sanitario, el cual puede ser comprobado en el sitio web del Instituto de Salud Pública, registrosanitario.ispch.gob.cl.

2.5. Otros productos falsificados

De modo más general, también es importante mencionar que se han recibido denuncias de consumidores sobre perfumes falsificados, que presentan deficiencias en la fijación y proyección del aroma, que no perduran o no huelen como se espera en comparación con fragancias originales. Aunque el Servicio ha investigado estos casos, es crucial que los consumidores tomen precauciones al adquirir estos productos.

Otro producto altamente falsificado y de consumo masivo en el país son los cigarrillos. Su combate requiere una acción contundente de las instituciones fiscalizadoras debido a los graves riesgos para la salud de consumidores, especialmente a partir de sus externalidades negativas por la exposición de terceras personas al humo. En 2023, se decomisaron casi un millón de cajetillas falsificadas. Los principales riesgos incluyen un mayor contacto con sustancias tóxicas, menores garantías y derechos para los consumidores en caso de reclamo, e incertidumbre sobre los estándares de seguridad y calidad.

Al adquirir productos con precios notablemente diferentes a los de establecimientos autorizados, es fundamental identificar su autenticidad. Se pueden observar sellos, tipografía, calidad de impresión en los envases, realizar pruebas de agitación o comparar las notas olfativas, entre otros.

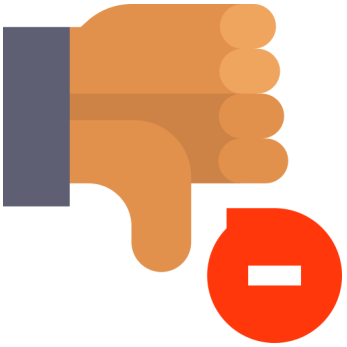
3. Consecuencias sociales del consumo de productos falsificados

- **Fomento del comercio ilegal e informal:** Fortalece redes criminales y genera competencia desleal que afecta a emprendedores y empresas legítimas.
- **Pérdida de empleos formales:** Al reducir las ventas de empresas reguladas, se afecta la estabilidad laboral en industrias legales.
- **Normalización de la ilegalidad:** Al aceptar la falsificación como "algo común", se debilita la cultura de respeto a la ley y la propiedad intelectual.

- **Pérdidas de garantías y responsabilidades**: Al comprar en el comercio ilegal e informal, no se puede establecer una relación de compra-venta formal, y por ello, se pierde los derechos a garantía establecidos por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Es decir, si el producto sufre un desperfecto o "sale malo", no se tendrá comprobantes válidos para solicitar una reparación, devolución o reembolso, en tanto que no se podrá establecer la real responsabilidad de quienes vendieron estos productos. Por ello es fundamental que siempre las compras se realicen en el comercio formal.

4. ¿Cómo reconocer un producto falsificado?

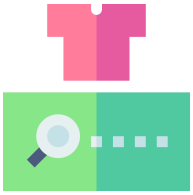
Detección:



Antes, los productos falsificados solían encontrarse solo en lugares no autorizados o en el comercio informal. Sin embargo, se han detectado casos en que algunas tiendas establecidas podrían estar comercializando este tipo de productos (y por lo tanto, infringiendo la ley), caso en el que deben ser denunciadas para que se adopten las acciones necesarias por parte de las autoridades. Por lo anterior, es **fundamental que como consumidor te informes y revises cuidadosamente los productos antes de comprarlos.**

Una forma de detección de un producto falsificado puede ser una inspección visual en los siguientes puntos:

- **Inspección visual y de calidad:** Revisa la **calidad de la etiqueta y el envase**. Te sugerimos considerar los **contornos de las impresiones, los detalles del color o los bordes de los gráficos**. Los productos falsificados suelen tener acabados de inferior calidad que los originales.



- **Concordancia y formatos:** Verifica que el producto y su envase o sus etiquetas **coincidan**. Además, puedes comparar los formatos que se venden en el comercio formal con los que se encuentran en ferias, minimarkets o mercados online. Si los formatos son inusuales o no hay publicidad oficial de esos productos, es una señal de alerta.

5. Recomendaciones:

Al momento de la compra, debes exigir boleta, ya que este documento es una herramienta clave que te permite como consumidor/a ejercer tus derechos, tales como la devolución del producto, y/o compensación en caso de ser necesario.

Es importante que **como consumidor, te informes y revises cuidadosamente los productos antes de comprarlos**. Una forma de hacerlo es realizar una inspección visual de la calidad de la etiqueta y el envase, prestando atención a los contornos de las impresiones, los detalles del color o los bordes de los gráficos. Los productos falsificados suelen tener acabados de menor calidad.

Verifica que el **producto coincida con su envase o etiqueta**. También, puedes **comparar los formatos que se venden en el comercio formal** con los que se encuentran en ferias o mercados online. Si los formatos son inusuales o no hay publicidad oficial de ellos, es una señal de precaución. Además, recuerda que en caso de que descubras que adquiriste un producto falsificado, debes suspender su consumo o aplicación de manera inmediata.

Adquiere productos en el comercio establecido para poder ejercer tus derechos como consumidor.

En **caso de dudas**, ten presente que una buena alternativa es **consultar directamente a la empresa** a través de sus canales de contacto oficiales y/o **informar a las autoridades** para que revisen los casos, especialmente si pueden representar un alto riesgo para la población.

Si sospechas de una falsificación, ¡NO compres! Verifica primero, compara, y evita los posibles riesgos de un producto falsificado.

Recuerda siempre comprar en locales establecidos.