

“Paula Chile” vendía ropa y accesorios: desapareció tras recibir pagos

# Compras fantasma: tienda online acumula 214 quejas por productos no entregados

“El producto nunca fue enviado, ahora la página no existe”, lamenta una de las afectadas.

IGNACIO MOLINA

214 personas en distintas localidades del país han reportado a la tienda online “Paula Chile”, dedicada a la venta de ropa, por posible estafa tras no recibir los productos comprados, según se informa en el sitio <https://www.reclamos.cl/>. Desde Temuco, un cliente informó haber realizado una compra por \$104.471 el 10 de julio del 2024, y a pesar de haber pagado a través de WebPay, jamás recibió el producto. En Quilpué, otra persona denunció la compra de un sweater por \$31.491 el 18 de junio. Tras esperar el plazo de entrega de 30 días hábiles, intentó contactar a la tienda, pero descubrió que “su página web ha desaparecido”.

Otros casos evidencian la frustración de quienes intentaron comprar en “Paula Chile”. Desde Valdivia, una clienta relató que el 6 de septiembre compró un sweater, pero nunca lo recibió. Mencionó que “el producto nunca fue enviado, ahora la página no existe”.

El reclamo más reciente fue registrado el 25 de septiembre desde Las Condes. El cliente informó haber realizado una compra por \$37.782 el 23 de julio, pero nunca recibió los productos ni obtuvo respuesta de la tienda. A la fecha, no ha habido reembolso (puede revisar cada reclamo en este enlace: <https://tinyurl.com/32c934vm>).

Algunos clientes se han dirigido a un departamento en la comuna de Las Condes, donde figuraba la única dirección de retiro de productos de esta tienda, ubicada en la calle San Sebastián. Pero allí se han encontrado con un letrero que indica que ahí no funciona “Paula Chile”.

## Quién paga

Desde Transbank (WebPay) explicaron que la tienda “no era parte de su red de comercios, sino que la relación contractual fue directa con un proveedor de servicios de pago, en este caso, Flow”. En otras palabras, la plataforma utilizada por Paula Chile para procesar los pagos era Flow, que a su vez hacía las transacciones usando Webpay.

En Flow explicaron que Paula Chile efectivamente “operó de forma normal, recibiendo pagos de manera recurrente y siendo validado por Flow, entre



Cientes acudieron a la dirección de retiro en un edificio de Las Condes, pero se encontraron con un cartel.

octubre del 2023 y abril del 2024... Reclaman en abril de 2024 comenzó a registrar reclamos en Reclamos.cl. A Flow los reclamos llegaron entre los meses de junio y julio, y, habiéndose cumplido con los protocolos de seguridad, se dio de baja al comercio”.

## Evite ser víctima

A través de su página web, “Paula Chile” afirmaba tener un equipo de diseñadores de moda trabajando desde Italia y prometía una atención al cliente “siempre disponible” para resolver cualquier consulta. Además, aseguraban ofrecer una garantía de 30 días “satisfecho o reembolsado”, para generar confianza. Sin embargo, estas promesas parecen haberse esfumado junto con la tienda.

Carabineros ha informado que están investigando el caso, con el objetivo de esclarecer las denuncias recibidas.

Ante este alarmante panorama, es fundamental contar con orientación sobre cómo identificar y evitar fraudes. Nicolás Silva, ingeniero civil informático y máster en Tecnologías de la Infor-

mación, ofrece algunos consejos para que los usuarios puedan reconocer los signos de alerta al realizar compras online.

“Lo primero que siempre hay que averiguar es si la tienda tiene comentarios y reseñas de otros compradores. Si entras al perfil y ves que no hay comentarios o, peor aún, los comentarios son todos demasiado positivos y parecen escritos por bots, ahí ya hay que sospechar”, recomienda Silva, director de Tecnología de Asimov Consultores.

En resumidas cuentas, señala, lo ideal es investigar un poco antes de soltar el dinero. “Busca el nombre de la tienda en Google junto a palabras como ‘reclamos’ o ‘estafa’ y ve qué resultados aparecen”, aconseja el ingeniero Silva. “Si la marca ya tiene problemas, te vas a dar cuenta inmediatamente. También es importante mirar la antigüedad de la tienda en redes sociales, porque si recién están empezando y ya venden como locos, puede que sea una tienda con seguidores comprados”.