

SERNAC fiscaliza a tiendas online y Marketplaces tras reclamos por calidad de perfumes: ¿qué hacer si la calidad no corresponde?

¿Es posible diferenciar fácilmente un perfume pirata de uno original cuando su envase es idéntico? ¿Qué ocurre si un perfume original llega en mal estado o no tiene la fragancia característica? Evidentemente, la temática de la perfumería en el contexto del comercio online es compleja, ya que la percepción olfativa es subjetiva y determinar si la calidad de un perfume es adecuada no siempre resulta sencillo.

Una práctica adoptada por muchas tiendas online es incluir un "tester" para que los consumidores puedan oler el aroma antes de comprar el producto o para probar el producto adquirido antes de abrir el envase. Sin embargo, hay

situaciones en las que, a pesar del tester, los consumidores descubren que un perfume habitual no tiene la esencia característica, algo que solo se nota una vez abierto el producto.

En estos casos, las tiendas online suelen rechazar cambios o devoluciones argumentando que el producto fue abierto. No obstante, para el SERNAC, esta no es una razón válida para negar el derecho de garantía. Por ello, el organismo decidió oficiar a 9 tiendas, marketplaces y perfumerías con mayor cantidad de reclamos, ya que estas habrían estado negando la garantía ante cuestionamientos sobre la calidad de los productos.

El SERNAC también ha recibido denuncias de consumidores que

aseguran haber recibido productos "piratas", sin ninguna relación con las fragancias que habitualmente compran. En estas situaciones, las respuestas de los proveedores han sido dispares: algunos niegan la posibilidad de comercializar imitaciones, mientras que otros optan por devolver el dinero sin objeciones.

Frente a este panorama, la entidad fiscalizadora ha decidido profundizar su investigación en este mercado, oficiando a diversos proveedores para indagar cómo abordan los problemas de calidad y cómo aseguran que los productos comercializados como originales cuenten con la certificación correspondiente, garantizando que el cliente reciba un producto auténtico.

¿En qué fijarse al momento de comprar un perfume online?

Las personas que adquieren productos a través del comercio online deben considerar los siguientes aspectos esenciales:

- Verificar que el comercio sea formal y establecido.
- Revisar las referencias de otros consumidores sobre la empresa.
- Asegurarse de que los productos comercializados sean de marcas reconocidas y no clones.
- Si no se conoce el aroma del perfume, asegurarse de que venga con un tester o muestra.
- En caso de que no haya tester, optar por un tamaño pe-

queño para probar su fragancia.

- Verificar las condiciones en que es ofrecido el producto en cuanto a la marca y su originalidad.
- Conoce tus derechos al comprar un perfume:
- Derecho a retracto: Puedes devolver el producto dentro de los primeros 10 días, desde la recepción del producto, siempre que esté cerrado.
 - Derecho a garantía: Puedes solicitar cambio o devolución si el producto no tiene la calidad habitual, está dañado, no tiene el contenido informado. El proveedor no puede rechazar la garantía argumentando que el producto está abierto.