

Comercio electrónico

No se puede importar cualquier tipo de productos: algunos están prohibidos, como los que no son originales o copias

Es responsabilidad del comprador estar al tanto de los trámites requeridos y saber que la aduana tiene autoridad para retener cualquier pedido, independientemente de la categoría de los artículos.

Comprar en el extranjero es una buena opción para quienes buscan precios convenientes, productos que en Chile no existen o simplemente hacer transacciones, sin moverse de la casa.

Según informan en la plataforma chilena de e-commerce internacional Delex, se estima que la mitad de los usuarios de internet en Chile son compradores por internet. En cuanto a los mercados de mayor expansión, mencionan a China, Estados Unidos y Europa, que marcan una tendencia global que ya está asentada en nuestro país.

Asimismo, de acuerdo a cifras del Servicio Nacional de Aduanas, las importaciones minoristas pasaron de 500 mil en 2012 a 29 millones en 2019, una estadística que no hizo más que consolidarse tras la pandemia.

Algunos compradores inician sus negocios propios abasteciéndose en el extranjero y ya saben cómo manejarse en este tipo de transacciones. No obstante, siempre se van sumando más, que no necesariamente conocen los plazos ni etapas del proceso.

Personas y empresas

Según nos explicó Francisco Díaz, socio de Delex, el comercio electrónico se divide en sitios web especializados tanto para personas naturales como para empresas. "No se trata de ser excluyente, sino que cada segmento tiene metodologías de compra distintas", aclara.

Por ejemplo, dos conocidos sitios, Aliexpress y Alibaba, son de la misma compañía, pero tienen enfoques distintos. El primero es para consumidores individuales que buscan realizar compras rápidas y en pequeñas cantidades. El segundo se centra en el comercio mayorista entre empresas, donde el lenguaje es más técnico y se requiere un conocimiento sólido de comercio exterior para manejar correctamente la carga y las soluciones logísticas.

En el caso de Delex, señala, ofrecen orientación a quienes están iniciando su empresa y no tienen experiencia, para acceder a un catálogo más amplio de productos, con precios competitivos en este mercado.

En la mayoría de los casos no es necesario contratar a un agente de Aduanas, dice el ejecutivo, pero para importaciones que supe-



AUGE.— De acuerdo a estadísticas del Servicio Nacional de Aduanas, las importaciones minoristas pasaron de 500 mil en 2012 a 29 millones en 2019.

CARGOS

La retención aduanera conlleva costos adicionales no previstos, como cargos por bodegaje o multas, que en algunos casos pueden superar significativamente el valor real del producto. Esto lleva a que mucha carga en custodia termine siendo abandonada y rematada cada año, asegura el experto de la empresa Delex.

ren los US\$ 1.000 la aduana de Chile exige que el proceso sea gestionado por una empresa de este tipo. Por ello, es crucial asesorarse previamente y tomar en cuenta que cada oficina tiene costos de servicio diferentes.

Pero ¿cuáles son los problemas con los que se puede encontrar un comprador?

Francisco Díaz advierte que uno de los problemas más comunes es la piratería, pues existen portales que venden productos etiquetados como "réplicas", que en realidad es un eufemismo de "pirata". Esto en Chile está prohibido, aunque existen países que no enfrentan este problema y es posible comprar tales artículos en el comercio internacional.

De igual modo, no se permite importar accesorios para rifles de aire, aunque el uso de estas armas para fines deportivos es legal en el país. Ello se debe al uso indebido en la fabricación de armas caseras o "hechizas". La Dirección General de Movilización Nacional ha emitido una alerta al respecto, comunicando esta prohibición.

Los que sí se pueden traer, pero requieren una revisión adicional, son los bebestibles, comestibles o productos para el cuerpo humano. Estos necesitan tramitación con la entidad correspondiente para asegurar que cumplan con el etiquetado y las normativas na-

cionales al ingresar al país, dice.

El lector Jorge Escobar compró mercaderías para abastecer su pyme, consistente en baterías para el área de equipos médicos. Según nos contó, el proveedor de China envió la encomienda con un valor equivocado, y una vez que llegó a Chile, Aduanas la requirió. Se enteró de que debía pagar una multa por "subvaloración" para liberar la carga, cuyo flete le salió \$1,5 millones. "Estoy dispuesto a cancelar el gravamen que señala Aduanas, pero no me indican el monto y tengo órdenes comprometidas".

En la ocasión, la entidad estatal no nos respondió.

No liberan el pedido

Luigi Loria compró a través de un sitio internacional unos suplementos naturales, pero nos escribió para contar que habían pasado demasiados días sin saber de su pedido. "Aunque remití el certificado de la autoridad sanitaria, Aduanas no ha autorizado todavía la liberación", nos contó.

Tramitamos su caso ante la empresa de *courier* y nos respondieron que entregaron la carga a su cliente. Explicaron que el retraso se debió, en parte, por la solicitud realizada por Aduanas y el visto bueno de las autoridades, lo que sumó tiempo al proceso de libera-

ción de la carga.

Nos explica el ejecutivo de Delex que Aduanas tiene la autoridad para retener cualquier importación, independiente de la categoría de los productos. Estas retenciones pueden ocurrir por varias razones, como la realización de un aforo físico de la carga, cuestionamientos por subvaloración, contrabando (si no se declara todo el contenido) o la importación de artículos prohibidos.

En todos estos casos, es 100% responsabilidad del importador estar al tanto de las normativas chilenas respecto a las importaciones y asegurarse de tener toda la documentación clara y correctamente presentada para evitar inconvenientes, detalla.

La mayoría de las importaciones fallidas que son retenidas por la aduana de Chile ocurre debido a compras realizadas sin conocimiento de las normativas chilenas y de los impuestos aplicables a la internación de mercaderías.

Por eso afirma que es importante realizar compras informadas y asesorarse con importadores y *couriers* que puedan anticipar todos estos costos, evitando sorpresas en el camino y así previniendo pérdidas tanto para el cliente como para la entidad estatal.

Para llegar a buen término con la compra, estos son sus consejos:

■ **INFORMARSE ANTES:** es un error común comprar sin revisar la información necesaria respecto a tres parámetros fundamentales. Esto es, la reputación del sitio web; la normativa chilena para el producto que se importa (si son de origen animal o vegetal, requieren un visto bueno sanitario), y los trámites aduaneros (si el artículo tiene un precio sobre los US\$ 41).

■ **PLAZOS:** dependen de distintos factores, entre ellos el proveedor, el tipo de despacho o los trámites aduaneros. En el mejor de los casos, los envíos desde EE.UU. pueden tomar alrededor de cinco días, mientras que los provenientes de China, entre 10 y 20 días.

■ **ASESORÍA ESPECIALIZADA:** contar con un servicio especializado permite agilizar los tiempos de esta etapa y recibir las compras de forma más expedita

■ **CASILLA INTERNACIONAL:** tener una dirección física que recibe compras desde otro lugar del mundo es una buena opción. En el caso de Delex, se abre en forma gratuita y permite cotizar, comprar y gestionar la importación desde Estados Unidos y España.