

# ALERTAS Y RETIRO VOLUNTARIO DE PRODUCTOS

---

## GUIA PRACTICA PARA PROVEEDORES

*La presente guía práctica corresponde a orientaciones mínimas, destinadas a los proveedores, al momento de enfrentarse a una necesidad de alerta, retiro o reemplazo de un producto, dadas las estimaciones de riesgo para los consumidores de las que toma conocimiento una vez ya puesto el producto en el mercado. Estas orientaciones se relacionan más bien a la operatoria práctica en este tipo de casos. Las orientaciones prácticas aquí contenidas no obstan de las responsabilidades que impone la Ley de Protección al Consumidor ni de las acciones que los consumidores afectados pudiesen ejercer.*

**SEGURIDAD DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS**



## ÍNDICE

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>I. ¿POR QUÉ RETIRAR PRODUCTOS DEL MERCADO?</b>	4
<b>II. ¿HACIA DÓNDE APUNTA UN RETIRO VOLUNTARIO DE PRODUCTOS?</b>	4
a. ¿Cuándo proceder al retiro voluntario de productos?	4
<b>III. ¿CÓMO CONDUCIR UN RETIRO DE PRODUCTOS VOLUNTARIO? - CHECKLIST</b>	5
<b>IV. ¿QUÉ TIPO DE COMUNICACIÓN ES MEJOR?</b>	7
<b>V. GUÍA PARA LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN</b>	8
a. Difusión mediática	8
b. Avisos en periódicos o revistas	8
<b>VI. GUÍA PARA LA PREPARACIÓN DE MATERIAL DE AVISO</b>	9
a. ¿Cómo SERNAC le puede ayudar con su retiro voluntario de productos.	10



## INTRODUCCIÓN

Uno de los derechos sustanciales de los consumidores, entre otros, es el referido a la seguridad en el consumo (uso) de bienes y servicios, la protección de la salud y el cuidado del medio ambiente, según lo dispone la Ley 19.496 (Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores).

La seguridad general de los productos, por lo tanto, está garantizada por la legislación que protege en un grado elevado y de modo uniforme la salud y la seguridad de los consumidores. Ello implica, velar por la presencia de productos seguros en el mercado, es decir, productos que no presenten riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas.

Un producto se considerará seguro, entonces, en la medida que cumpla con la normativa general y las disposiciones específicas que regulan su seguridad, comprendiendo también en ello los códigos de buena conducta en materia de salud y seguridad, las mejores prácticas y estándares internacionales, la situación de los conocimientos o de la técnica y la seguridad que razonablemente los consumidores puedan esperar.

Relevante resulta, entonces, el rol de los fabricantes, distribuidores y proveedores, quienes tienen la responsabilidad de comercializar productos que cumplan con los requisitos de seguridad, además de proporcionar al consumidor la información adecuada que le permita evaluar los riesgos inherentes a un producto, cuando éstos no sean inmediatamente perceptibles, y deben tomar medidas apropiadas para evitar dichos riesgos. Participar en la vigilancia de los productos y proporcionar la documentación necesaria para garantizar la rastreabilidad (trazabilidad) de éstos, así como informar de inmediato a las autoridades competentes y colaborar con éstas en caso de producto no seguro, son también parte de las obligaciones y compromisos de las empresas.

La realidad actual nos muestra que la irrupción de nuevos mercados, la dinámica de cambio y la globalización, plantean nuevos desafíos dada la gran proliferación en la oferta de bienes y servicios en el mercado nacional. La mayor diversidad y complejidad del mercado exigen una mejor articulación entre los distintos actores y partes interesadas, bajo una perspectiva compartida y colaborativa en lo que respecta al buen desempeño del mercado.

Esta misma realidad nos señala también que cada vez son más las empresas comprometidas con la seguridad y el principio de precaución, dispuestas a efectuar un retiro voluntario de sus productos sin provocar con ello un detrimento a los consumidores y sus clientes, sino más bien, posicionando en éstos una imagen responsable y socialmente valorada. La responsabilidad social de las empresas, la autorregulación, los códigos de buenas prácticas, las competencias de la Administración, el empoderamiento de los consumidores y los ajustes y homologaciones a los más altos estándares internacionales, son parte de esta nueva dinámica.

Es en este contexto, y sobre una base de confianza y madurez de los mercados, que SERNAC propone una Guía de orientación para el proceso de Retiro Voluntario de Productos no seguros. Esta guía toma en consideración los estándares de procedimientos internacionales y se fundamenta en la convicción que las empresas que alertan los defectos en sus productos y los retiran voluntariamente han alcanzado un estándar y posición en el mercado valorables de cara a los consumidores.

Un Retiro Voluntario de Producto ha de ser tratado como una experiencia positiva, es decir, como una oportunidad de mejoramiento del mercado en su conjunto y del país en su afán de desarrollo, sin desmedro de tratarse de una responsabilidad y obligación contenidas, en lo general, en el artículo 46° de la Ley de Protección al Consumidor (Ley 19.496).



*Art.46° Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente. (ley 19.496)*

## **I. ¿POR QUÉ RETIRAR PRODUCTOS DEL MERCADO?**

Dentro de los mayores intereses de proveedores y consumidores está el hecho de poder asegurar que los productos inseguros, para el uso y el consumo, sean removidos del mercado.

Los consumidores pueden sufrir serios daños a partir de estos productos inseguros y, si ello ocurre, los proveedores son responsables conforme las disposiciones de la Ley de Protección del Consumidor (LPC, Ley 19.496), la legislación común y, si corresponde, las respectivas leyes sectoriales.

Conforme la Ley de Protección del Consumidor, el proveedor o distribuidor es responsable de tomar las acciones satisfactorias para prevenir los daños causados por el uso del producto. Ello incluye el retiro voluntario u obligatorio ordenado por la autoridad competente o la justicia.

Sin embargo, desde hace un tiempo, y de más en más, una buena parte de los retiros de productos están siendo iniciados voluntariamente por los fabricantes y proveedores que toman conocimiento de un defecto en éste que lo torna inseguro. Es, entonces, pensando en esta buena práctica, que esta Guía apunta a colaborar con dichos proveedores en sus procesos de alerta, reemplazo y retiro de producto inseguro, obligación particularmente identificada en el artículo 46° de la LPC.

Como SERNAC, valoramos los retiros voluntarios de productos por cuanto constituyen una experiencia positiva tanto para los consumidores, como para las empresas.

En un mercado donde esta práctica esté instalada y sea valorada por el conjunto de actores, confluirá una mayor confianza de parte de los consumidores para con las empresas, en la certeza de que ante eventualidades de seguridad éstas reaccionarán proactiva y rápidamente; para las empresas, por su parte, se abre una oportunidad de mejoramiento de su imagen y reputación entre los consumidores y clientes claves, cuidando a la vez el valor de su marca.

## **II. ¿HACIA DÓNDE APUNTA UN RETIRO VOLUNTARIO DE PRODUCTOS?**

Un retiro voluntario de productos inseguros en el uso o en el consumo, debería apuntar a:

- Minimizar el riesgo de daño o muerte, de los consumidores, evitando el uso del producto inseguro.
- Recuperar o reparar, tanto como sea posible, todos los productos defectuosos.
- Minimizar los costos e inconvenientes asociados tanto para los consumidores, como para la propia empresa.
- Minimizar la necesidad de intervención de las autoridades de gobierno por medio del cumplimiento de la ley, las buenas prácticas empresariales y la responsabilidad social.
- Relevar aprendizajes para evitar situaciones de riesgo futuras o en su defecto mejorar el desempeño en los procedimientos de retiro de productos.



### **a. ¿Cuándo proceder al retiro voluntario de productos?**

Se debería considerar un retiro voluntario de productos tan pronto como la empresa tome conocimiento de un posible defecto en el producto que pudiese hacerlo inseguro.

Para decidir si el retiro es necesario, se recomienda:

- Reunir toda la información disponible relativa al supuesto defecto (ej. efectúe tests, converse con los consumidores que han presentado reclamos o han informado fallas, entre otros) y evalúe la fiabilidad de dicha información.
- Conducir un análisis comprehensivo (acabado, completo) del riesgo.
- Identificar cómo el problema ocurrido considera la posibilidad de alteración después que el producto dejó su establecimiento, mal uso o abuso de éste.
- Observar todas las maneras posibles de tratamiento del defecto y decidir si usted puede reparar, modificar o reemplazar el producto, asegurando con ello los niveles de seguridad esperados.
- Conservar en todo el análisis una perspectiva pro-consumidor, recordando que conforme nuestra legislación un retiro voluntario no exime a la empresa de las responsabilidades que impone la ley de protección al consumidor ni de las acciones que los consumidores afectados por el hecho particular pudiesen ejercer.

### **III. ¿CÓMO CONducir un RETIRO VOLUNTARIO DE PRODUCTOS? – CHECKLIST (LISTA DE VERIFICACIÓN)**

Frente a un proceso de retiro voluntario de productos, se sugiere:

1. Nomine a una persona, o equipo, para examinar el problema, analizar los riesgos y coordinar el retiro del producto.
2. Identifique los pasos necesarios a ejecutar para orientar el problema.
3. Decida qué acción de retiro debería tomar, basado en el riesgo asociado al uso del producto. Por ejemplo:
  - a. Si un producto es probablemente la causa del daño, debería pedir a los consumidores y a los otros actores de la cadena de distribución que retornen el producto para el respectivo reembolso, reemplazo o modificación.
  - b. Si es poco probable que el producto sea la causa de los eventuales daños evidenciados, debería invitar a los consumidores a contactar a la empresa para el reemplazo del producto o parte de éste.
  - c. Debería también ofrecer enviar un agente al hogar de los consumidores para reparar o modificar un producto difícil de transportar.
4. Identifique qué modelos, partidas o series de un producto se encuentran afectados, cuándo éstos fueron producidos y cuándo fueron distribuidos.
5. Organice la provisión de reembolsos, de reemplazo o de reparación del producto defectuoso.
6. Notifique a SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) y a la autoridad sectorial pertinente o con competencias específicas (ver punto 9 del presente checklist), inmediatamente tomada la decisión de retiro de producto. Esta notificación debe establecer los bienes sujetos a retiro y proveer detalles de la naturaleza de los defectos.

Los factores clave para la aplicación efectiva de acciones correctivas son una actuación rápida y una comunicación eficaz.



Para notificar a SERNAC privilegie el uso del modelo de Formulario de Notificación de Alerta y Retiro de Productos. Dada la importancia de la oportunidad en este tipo de casos, informe inmediatamente a la autoridad, sin desmedro de que eventuales antecedentes requeridos en el Formulario le tomen algo más de tiempo. Con todo, el plazo deseable de llenado de este formulario es de 2 días hábiles.

El Formulario de Notificación se encuentra disponible en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl). También puede solicitarlo a [seguridaddeproductos@sernac.cl](mailto:seguridaddeproductos@sernac.cl) o llamando al 3519675.

La notificación a SERNAC y el llenado del formulario de notificación se fundan en las disposiciones establecidas en el párrafo V de la Ley 19496, ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

La Carta y el Formulario de Notificación han de ser remitidos formalmente al Sr(a). Jefe de la División Jurídica de SERNAC. Teatinos 50, piso 7, Santiago. Paralelamente, y dada la premura en los tiempos de estos casos, se sugiere remitir también vía mail a [seguridaddeproductos@sernac.cl](mailto:seguridaddeproductos@sernac.cl) (hasta 4Mb)

7. El Formulario de Notificación de Alerta de Retiro de Producto hace referencia (para ser considerado como oficial/formal por SERNAC y la autoridad competente) a:
  - a. Una clara descripción del producto, incluyendo nombre, marca, modelo, número de serie, procedencia, fotografías u otro tipo de imágenes. Recuerde: los retiros de productos son más efectivos donde y cuando las imágenes de éstos se encuentran disponibles.
  - b. Detalles del contacto de la empresa, incluyendo el nombre del contacto, la dirección, la dirección postal, correo electrónico, sitio web, teléfonos y fax.
  - c. La identificación y descripción del peligro y de los riesgos asociados.
  - d. El período en el cual el producto estuvo disponible para su venta.
  - e. La cantidad de productos afectados.
  - f. Dónde el producto ha sido distribuido y/o exportado
  - g. Qué acciones se proponen (incluyendo copia de los avisos de retiro de productos propuestos).
  - h. Qué acciones los otros proveedores y los propios consumidores debiesen tomar.
  - i. Información detallada sobre el uso y almacenamiento del producto.
8. Notifique por escrito a los destinatarios extranjeros acerca del retiro de producto. Si la empresa cuenta con distribuidores y proveedores en el extranjero, tiene la obligación de notificar a dichos destinatarios en un tiempo razonable, así como de proveer de una copia de esta notificación a SERNAC vistos los convenios de cooperación internacional de las agencias de protección al consumidor.
9. Además de notificar al SERNAC, informe a las autoridades competentes relacionadas con la acción de alerta y/o retiro de productos con el fin de asegurar un correcto y completo procedimiento, en el caso de productos específicos, tales como:



<b>Tipo de producto</b>	<b>Institución</b>	<b>Coordenadas</b>
<b>Productos eléctricos</b>	<b>Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)</b>	Departamento de Productos Fono SEC 600 6000 732 Av.Libertador Bernardo O'Higgins 1465, Santiago
<b>Cosméticos y productos de aseo personal</b>	<b>Instituto de Salud Pública (ISP)</b>	<a href="http://www.ispch.cl/">http://www.ispch.cl/</a> Formulario de denuncia a la calidad de medicamentos o cosméticos
<b>Anteojos para protección solar destinados a niños y adultos</b>	<b>Instituto de Salud Pública (ISP)</b>	<a href="http://www.ispch.cl/formularios">http://www.ispch.cl/formularios</a> Teléfonos 5755279 - 5755285-5755274 <a href="http://webmail.ispch.cl/">http://webmail.ispch.cl/</a>
<b>Sillas de niños para autos</b> (Menores de cuatro años de edad)	<b>CONASET</b>	<a href="http://www.conaset.cl/portal/portal/default/buzonciudadano">http://www.conaset.cl/portal/portal/default/buzonciudadano</a>
<b>Juguetes</b>	<b>SEREMIS DE SALUD</b>	<a href="http://www.minsal.cl/">http://www.minsal.cl/</a>

*Para los productos no alimenticios sin autoridad sectorial específica, corresponde notificar de pleno a SERNAC.*

10. Notifique por escrito a distribuidores, mayoristas, importadores, agentes y minoristas. Si el riesgo es particularmente serio, debería, en paralelo, notificarlos inmediatamente vía e-mail, fax o teléfono.
11. Notifique a otras empresas u organizaciones (ej. asociaciones industriales) que pudiesen verse afectadas con el respectivo retiro de productos.
12. Prepare y comprometa una campaña de aviso y alerta para asegurar que todos los usuarios del producto tomen conocimiento del retiro de éste. Considere las características de su segmento de clientes, tal como lo consideraría en una campaña publicitaria. Para más antecedentes vea los títulos IV, V y VI de esta Guía.
13. Organice la destrucción del producto defectuoso o el almacenamiento seguro de éstos antes de que pueda ser modificado.
14. Mantenga un registro de los productos devueltos, reembolsados, modificados, reemplazados o de las partes entregadas/cambiadas al consumidor.
15. Mantenga un registro detallado de los consumidores, fechas, lesiones, daños o reclamos asociados con el uso del producto retirado del mercado.
16. Monitoree el retiro de producto usando registros de retornos. Si el retiro de productos no ha logrado una tasa de retorno satisfactoria, necesitará desarrollar nuevas estrategias de aviso y alerta. Analice sus registros para ver cuáles proveedores, o regiones, por ejemplo, tienen una baja tasa de retorno y en seguida escoja métodos adecuados para informar a éstos.
17. Mantenga informadas a las autoridades relevantes en los plazos y periodicidades establecidos por éstas. En lo particular, SERNAC requiere la información de seguimiento de las acciones de retiro con una periodicidad promedio quincenal. La frecuencia específica requerida dependerá de las características del producto, la gravedad del riesgo y el impacto previsible.
18. Revise la efectividad del procedimiento una vez que el retiro del producto haya finalizado (tiempo, tasa de retorno aceptable). Disponga los cambios y adecuaciones que considere apropiados.



19. No olvide considerar los protocolos y respaldos de información destinados a los consumidores en el marco de la ejecución de la campaña de seguridad. Esto es, los certificados de revisión, reparación, cambio o reembolso que le correspondan al consumidor afecto, según sea el caso. Con todo, el consumidor merece contar con los respaldos de lo que entrega y de lo que se le devuelve o da, y el contexto en el que se enmarca esta acción.

Recuerde que como todo proceso, el retiro voluntario de productos es un proceso perfectible que ha de generar aprendizajes dentro de la organización. Por otra parte, tanto las empresas que ya han efectuado este tipo de retiros, así como aquéllas que nunca lo han hecho, están invitadas a considerar desde ya este proceso y sus procedimientos de manera proactiva, de manera de augurar un buen desempeño del mismo frente a eventuales casos.

#### **IV. ¿QUÉ TIPO DE COMUNICACIÓN ES MEJOR?**

La manera tradicional de avisar una alerta de retiro de productos es mediante avisos en periódicos. Sin embargo, la empresa puede necesitar considerar alternativas de comunicación dependiendo del riesgo asociado al uso del producto, dónde los productos han sido distribuidos y las particularidades de los consumidores a los que la empresa desea contactar. En algunos casos (ej. donde sólo algunos pocos productos han sido vendidos y ellos pueden ser fácilmente ubicables) pudiese no ser necesaria una medida general de aviso, sin desmedro de las notificaciones que, de todas maneras, deben dirigirse a la autoridad (título III, puntos 6 en adelante).

La mejor guía es usar tipos y medios de comunicación que mayoritariamente difundan el mensaje a través de los consumidores relevantes (público objetivo del producto) y suficientemente rápido para minimizar los riesgos y daños. La empresa puede:

- Avisar en periódicos nacionales o locales, según corresponda.
- Dar aviso e información en su propio sitio web.
- Desplegar avisos en los locales de venta del producto (afiches, folletos, otros). También en locales de venta de productos relacionados, si corresponde.
- Contactar a los consumidores conocidos por medio de e-mails, faxes o mailings.
- Solicitar a los actores relevantes y pertinentes (industria, organizaciones comunitarias y de consumidores, autoridad), la publicación de su aviso de alerta de retiro de productos, en sus sitios web u otros espacios informativos, de ser posible.
- Dar avisos insertos en folletos del retail u otro equivalente (supermercados o tiendas que a menudo envían folletos a sus clientes).
- Hacer difusión mediática en prensa, radio y televisión.
- Dar aviso, si es apropiado, en publicaciones de intereses especiales.

#### **V. GUÍA PARA LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN**

##### **a. Difusión mediática**

La difusión mediática, noticiosa, puede resultar un aviso gratuito sobre el retiro del producto en radio, televisión y/o periódicos, con cobertura en noticieros, programas de asuntos cotidianos o servicios de utilidad pública, resultando particularmente efectivo.

El aviso en estos medios debería ser corto, claro y escrito en lenguaje simple, debiendo contener los nombres, direcciones, teléfonos y correos electrónicos de las personas que pueden ser contactadas para más información, o en su defecto el sitio web o líneas telefónicas gratuitas.

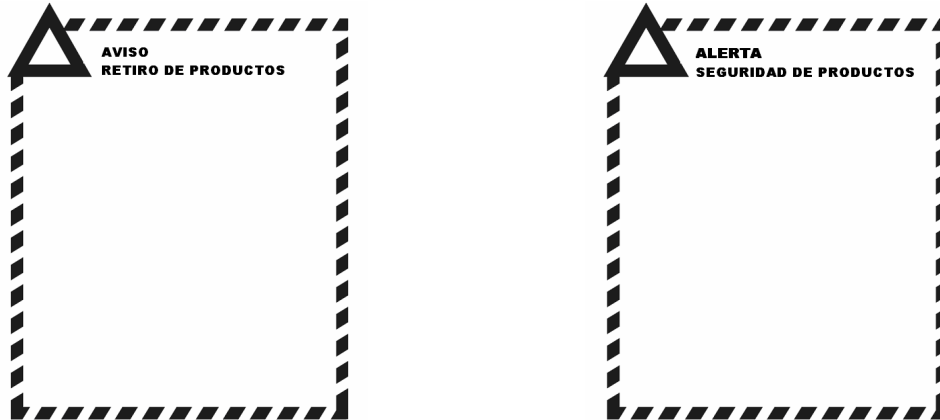


### b. Avisos en periódicos o revistas

Es importante dar aviso del retiro voluntario de productos en los periódicos publicados en los territorios donde el producto ha sido distribuido.

Es importante ubicar el aviso de retiro de producto donde los consumidores mayoritariamente puedan verlo y leerlo. Se sugiere publicar el aviso en las páginas sugeridas por el medio dado el efecto buscado y el público objetivo al que se quiere llegar.

En todas las instancias la empresa debería utilizar el ejemplo de borde achurado con el triángulo de seguridad en la esquina superior izquierda (tal como se muestra en el ejemplo y en adecuación a la simbología internacionalmente usada) en las dimensiones mínimas recomendadas.



Es necesario que figure el logo de la marca, de manera que llame la atención, de manera visible, de los consumidores que posean productos de ésta, promoviendo la disposición a la lectura y verificación de si la alerta les afecta o no.

El aviso de alerta de retiro de producto debería contar con:

- Un tamaño mínimo sugerido de 10 cm x 12 cm.
- Usar la plantilla de borde achurado con el triángulo de seguridad en la esquina superior izquierda. Este es un símbolo de seguridad internacionalmente reconocido.
- Usar un tamaño de fuente mínimo de 10 puntos (tamaño de letra 10).
- Incluir las frases: "Alerta de Seguridad de Producto" o "Aviso de Retiro de Producto", de manera prominente en lo alto del aviso.

**Nota:** Si el retiro del producto es consecuencia de una infracción o de algún daño o peligro identificado por la autoridad competente, la conducción del retiro de producto deberá seguir las pautas estrictas en lo relativo al aviso de alerta, la forma y contenido del aviso, las acciones correctivas a implementar y las indicaciones a los consumidores afectados.

## VI. GUÍA PARA LA PREPARACIÓN DE MATERIAL DE AVISO

Todo material de aviso de alerta de retiro de productos debería incluir la siguiente información:

- Una clara descripción del producto, incluyendo el nombre, marca modelo.
- Distinguiendo características, partidas y/o números de serie.
- Una imagen del producto de ser posible
- Una clara identificación del proveedor, incluyendo su logo, marca o membrete, dirección, e-mail, fax, sitio web, fax y teléfonos.
- Señalar los peligros y riesgos asociados
- Períodos en que el producto estuvo disponible a la venta.



- Qué acciones inmediatas debe seguir el consumidor (cesar el uso, almacenar cuidadosamente, etc)
- A quién los consumidores deben contactar para obtener el reembolso o la reparación o reemplazo del producto.
- Los locales o teléfonos para mayor información. Se recomiendan líneas gratuitas para el consumidor.
- Avisar que el costo del retiro es asumido por el proveedor.
- Hacer referencia al producto que fue adquirido en el extranjero.

**a. ¿Cómo SERNAC le puede ayudar con su retiro voluntario de productos?**

SERNAC puede colaborar con su retiro voluntario de productos proveyendo guías y orientaciones respecto del procedimiento de retiro, de los avisos y medios de comunicación a utilizar, así como publicando la respectiva alerta y sus antecedentes en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

También puede colaborar proveyéndole información de contacto de asociaciones de consumidores, organismos del Estado y otras agencias internacionales de protección al consumidor.

SERNAC, además pone a su disposición un compilado de normas de seguridad de productos que rigen en nuestro país (disponible en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)) así como información acerca de nuevos tipos de incidentes con el producto en vías de retiro que los consumidores puedan informarnos.

Finalmente, si bien SERNAC puede colaborar con los proveedores en las materias relativas al procedimiento de retiro de productos, SERNAC no se encuentra habilitado para proveer asesoría legal a los proveedores. En relación a esto, cada proveedor debiera contar con su propio asesoramiento legal, si ello es requerido.

Para más información contacte a:

SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR  
Protección Económica y Seguridad de  
los Consumidores

Teatinos 50 piso 7  
Santiago

E-mails :  
[seguridaddeproductos@sernac.cl](mailto:seguridaddeproductos@sernac.cl)  
Fono : 3519675  
Web : [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

