



HOLA



SELLER

BUENAS PRÁCTICAS
PARA UNA CORRECTA PUBLICACIÓN

[ASPECTOS LEGALES]





Bienvenidos al manual de aspectos legales para la publicación en ecommerce, dirigido a proveedores y sellers que inician en las unidades de negocio de Cencosud. Este documento ofrece una guía clara sobre las regulaciones necesarias para asegurar que su experiencia de publicación cumpla con las normativas vigentes.

Si bien hay temas que no son de carácter legal, estos son obligatorios según los estándares de calidad establecidos por Cencosud, y su cumplimiento es esencial para mantener una experiencia de compra óptima y alineada con las expectativas de nuestros clientes.

Abordaremos temas clave como la certificación de productos, Ley pro consumidor y los requisitos de etiquetado, entre otros. Nuestro objetivo es facilitar su proceso y garantizar una experiencia segura y confiable para sus clientes. Es importante destacar que la correcta información sobre los productos y el cumplimiento de las normativas legales tienen un impacto directo en la decisión de compra del cliente. Los consumidores están cada vez más informados y son más exigentes, por lo que valoran la transparencia y la seguridad al momento de adquirir un producto

Se invita a dedicar el tiempo necesario para leer con detenimiento todos los lineamientos. Con una comprensión clara y fundamentada, estarán mejor preparados para iniciar su camino en el ecommerce de manera exitosa.

Es fundamental tener presente que el producto corre el riesgo de no ser publicado si no se cumplen los aspectos legales establecidos. **¡Comencemos!**





TABLA DE CONTENIDOS

1. Aspectos legales

1.1. [Certificación de Seguridad](#)

1.2. [Ley Pro Consumidor](#)

1.3. [Ley Sillas Infantiles](#)

1.4 [Ley de Alcoholes](#)

1.5 [Etiquetado de Alimentos](#)

1.6 [Información Mascotas](#)



CERTIFICACIÓN DE SEGURIDAD

1

¿CÓMO PUBLICAR MIS PRODUCTOS ASOCIADOS A NORMAS SEC?



Si publicas productos que requieren conexión a la **red eléctrica** (como electrodomésticos, herramientas eléctricas, cargadores de celulares, duchas eléctricas, entre otros) o que utilizan **combustibles**, es necesario que complementes tus productos con la imagen correspondiente al **sello SEC (QR)** y/o etiqueta de **Eficiencia Energética**.

2

IMAGEN DEL MARCADO SEC CON CÓDIGO QR



DATO DE USO AL CLIENTE

Cuando se encuentre frente a un producto con este sello, abra la aplicación de QR en su smartphone y apunte el código con la cámara para escanearlo. La aplicación lo dirigirá automáticamente a la información de certificación del producto.

DATO ARTÍCULO

ARTICULO 11° del Decreto Supremo N°298, de 2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

IMPORTANTE

Asegúrate de que tus publicaciones cumplan con nuestras políticas de Homologaciones y Certificaciones de Productos para evitar sanciones.

Carga en las imágenes de tu producto una vista que contenga el código QR normado por la SEC.

El **Sello SEC** es una insignia de seguridad, asignada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) a **cada marca y modelo de producto** que cumple con los estándares de seguridad necesarios para su venta en el país. Este sello incluye un **código QR único**, que permite a los consumidores verificar fácilmente que el producto ha sido acreditado por la SEC y cumple con las normativas vigentes.

3

IMAGEN ETIQUETA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Si publicas productos sujetos a regulaciones de **eficiencia energética** o **de combustible** (termostatos y calefones eléctricos, aires acondicionados, heladeras, freezers, lámparas fluorescentes, entre otros), además de la información indicada anteriormente, **asegúrate de incluir también una foto del sello de eficiencia energética** de tu producto.

Energía		REFRIGERADOR CONGELADOR
Fabricante	LG Electronics	LG
Marca	Automático	Automático
Sistema de deshielo	Modelo / Tensión (V) / Frecuencia (Hz)	LB31MPP / 220 / 50
Más eficiente	A	A+
	B	
	C	
	D	
	E	
	F	
	G	
Menos eficiente		
CONSUMO MENSUAL (kWh/mes)	18,67	
Temperatura de ensayo (°C)		
Volumen útil del compartimento refrigerado (L)	162	
Volumen útil del compartimento congelado (L)	95	
Temperatura del compartimento congelado (°C)	-18	
IMPORTANTE El consumo varía dependiendo de las condiciones de uso del artefacto y de su instalación. La etiqueta debe permanecer en el producto y sólo podrá ser retirado por el consumidor final. Norma Chilena oficial NCh3000.022008		



LEY PRO CONSUMIDOR

1

¿QUÉ CONTENIDO DEBO AGREGAR A MIS PRODUCTOS DE CARACTER DURABLES?

Para publicar un producto duradero en alguna unidad de negocio en Cencosud, es obligatorio completar los siguientes atributos:

Vida Útil Esperada

Indicar el tiempo estimado de vida útil del producto en condiciones normales de uso.

Disponibilidad de Repuestos

Especificar en años la disponibilidad de repuestos para el producto.

Datos Servicio Técnico

Información relevante para que los clientes puedan acceder a los servicios técnicos de la marca.

Plazo Soporte Técnico

Indicar el plazo durante el cual se ofrecerá soporte técnico para el producto.

Cumplir con estos requisitos permite a los clientes tomar decisiones informadas y asegura la transparencia en la comercialización de productos duraderos.

2

QUE PRODUCTOS SON CONSIDERADOS DURABLES

Los bienes duraderos son los bienes que se esperan duren **tres años o más**.

- Vehículos
- Artefactos eléctricos
- Artefactos mecánicos
- Artefactos electrodomésticos
- Artefactos electrónicos
- Materiales de construcción
- Muebles RTA (Ready to Assembly)

3

REFERENCIAS DE VISUALIZACIÓN EN FICHA TÉCNICA

Los **atributos de los productos se incluirán en la ficha técnica de cada página**. Es importante destacar que la forma en que se presenten estos atributos puede variar según la unidad de negocio y el diseño específico de cada sitio.

Asegúrese de proporcionar la información necesaria para que podamos adaptarla de manera adecuada a cada formato. Esto nos permitirá ofrecer una experiencia de usuario óptima y mantener la coherencia en nuestras plataformas.

Garantía y Durabilidad	
Garantía Proveedor	12 Meses (incluye garantía comercial)
Plazo Soporte Técnico	7 Años
Datos Servicio Técnico	T.Fijo: 800 54 2000 / Movil:22299 54 60
Garantía Mínima Legal	6 meses, a partir de la entrega del producto
Vida Útil del Producto	7 Años
Plazo Soporte Repuestos	7 Años



ENCUESTA A CONSUMIDORES

Un 88% de los encuestados señaló que es muy importante la durabilidad o vida útil de un producto.

Un **98% manifiesta que consideraría en su decisión de compra** de un producto eléctrico/electrónico si el atributo de durabilidad o vida útil estuviera informado en el rotulado.

[Más información >>](#)

IMPORTANTE

En Chile, las empresas tienen la obligación de informar la **vida útil de los bienes durables**, es decir, los productos que se pueden usar de manera prolongada. Esta información debe incluir el tiempo en el que el producto funcionará correctamente y el **plazo** en el que la empresa tendrá repuestos y **servicio técnico** disponibles.

DATO LEY

La [Ley 21.398](#), más conocida como Ley Pro Consumidor, establece medidas para fortalecer la protección de los derechos de las y los consumidores.

De esta manera eleva el estándar de protección en algunas materias como el derecho a garantía.



LEY SILLAS INFANTILES

1

¿CÓMO PUBLICAR SILLAS INFANTILES PARA VEHÍCULOS?



Para que su producto pueda ser **comercializado en ecommerce**, es necesario seguir el proceso de homologación ante el Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV).

Además, debe asegurarse de que el **sello amarillo**, que deben exhibir las sillas en el comercio, esté visible en su producto.



IMPORTANTE

Desde marzo del año 2017, la ley chilena indica que todas las niñas y niños menores de 12 años deben ir siempre en el asiento trasero y hasta cumplir 9 años en una silla, según edad, talla y peso.

>> [Sillas Acreditadas en Chile](#)

DATO ARTÍCULO

Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2007, Ley 20.904 de 2016, [Decreto Supremo N° 176](#) de 2006, Resolución N° 1.600 de 2008 y otras normativas.

IMPORTANTE

A nivel de comercio, exige que las sillas que se vendan en Chile desde que comenzó a regir la ley, cuenten con su sello de acreditación. Este requisito no es exigible para los usuarios, que pueden seguir utilizando sillas de auto compradas anteriormente o compradas fuera de Chile.

2

IMAGEN CERTIFICADO SELLO AMARILLO

Cargue en las vistas de su producto una imagen que contenga el Sello Amarillo. Esta puede ser una vista adicional o el sello visible directamente en el producto.

La etiqueta se encuentra adherida a la estructura del Sistema de Retención Infantil, es de color amarillo con letras negras y mide 9,5 centímetros de alto por 7,5 centímetros de ancho.

Las **imágenes** de los productos se incluirán en el carrusel de cada página. Es importante destacar que la forma en que se presenten estas imágenes puede variar según la unidad de negocio y el diseño específico de cada sitio.

Asegúrese de proporcionar la información necesaria para que podamos adaptarla de manera adecuada a cada formato. Esto nos permitirá ofrecer una experiencia de usuario óptima y mantener la coherencia en nuestras plataformas.

3

REFERENCIAS DE VISUALIZACIÓN EN CARRUSEL DE IMÁGENES



LEY DE ALCOHOLES

1

¿CÓMO PUBLICAR MIS PRODUCTOS ASOCIADOS A ALCOHOLES?



Si publicas productos que pertenecen a las categorías de **cervezas**, **vinos** y **licores**, debes tener en consideración que todos los productos que tengan una graduación alcohólica igual o superior a 0,5°, deben contener lo siguiente:

- El mensaje “El consumo nocivo de alcohol daña tu salud”.
- Una imagen con 3 sellos de advertencia



2

IMAGEN ETIQUETA LEY DE ALCOHOLES

Asegúrese de incluir en las imágenes de su producto una vista que muestre claramente la etiqueta correspondiente a la Advertencia sobre el consumo de alcohol. Esto es necesario para cumplir con los requisitos de nuestra plataforma y garantizar la correcta visualización de la advertencia para los consumidores.

DATO DE USO PROVEEDOR

Toda bebida de graduación alcohólica igual o mayor a 0,5° que esté destinada a su comercialización en Chile, deberá llevar en el envase que la contenga una advertencia clara, precisa, visible y fácilmente legible sobre las consecuencias de su consumo nocivo.

Manual de normas gráficas >

DATO LEY

Esta [Ley 21363](#) establece la obligación de los fabricantes e importadores de incluir información relativa a las calorías de cada bebida alcohólica y advertencias sanitarias respecto al consumo y su relación con el embarazo, la conducción y consumo por menores de 18 años.

IMPORTANTE

Esta advertencia gráfica debe ser tratada como un solo elemento, no pudiéndose modificar, eliminar o mover ninguno de sus elementos interiores por separado (leyenda, textos, octógonos).

3

TEXTO ADVERTENCIA SOBRE CONSUMO DE ALCOHOL

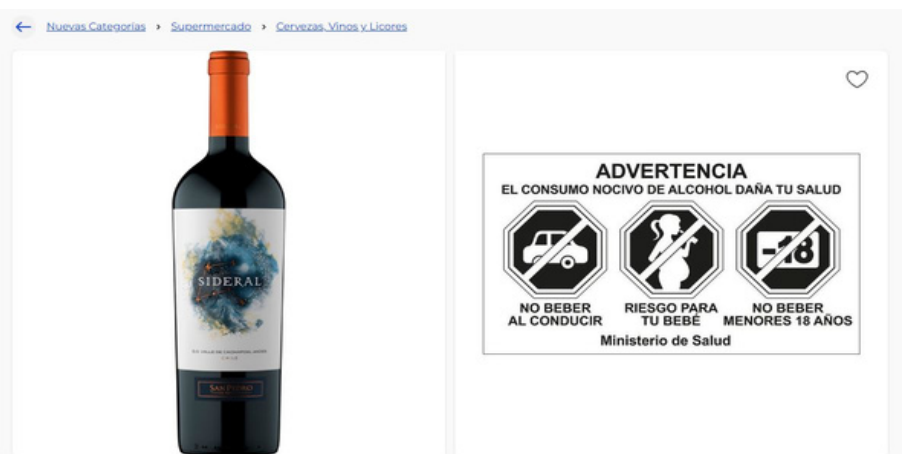
Por favor, asegúrese de incluir en el atributo correspondiente del producto (Advertencia) el siguiente texto: “El consumo nocivo de alcohol daña tu salud”. Esto es obligatorio para cumplir con las normativas de comercialización en nuestra plataforma.

4

REFERENCIAS DE VISUALIZACIÓN EN CARRUSEL DE IMÁGENES

Las **imágenes** de los productos se incluirán en el carrusel de cada página. Es importante destacar que la forma en que se presenten estas imágenes puede variar según la unidad de negocio y el diseño específico de cada sitio.

Asegúrese de proporcionar la información necesaria para que podamos adaptarla de manera adecuada a cada formato. Esto nos permitirá ofrecer una experiencia de usuario óptima y mantener la coherencia en nuestras plataformas.



ETIQUETADO DE ALIMENTOS

1

¿QUÉ CONTENIDO DEBO AGREGAR A MIS PRODUCTOS DE CARACTER COMESTIBLES?

Para publicar un producto alimenticio en cualquier unidad de negocio de Cencosud, es obligatorio que incluya los sellos “alto en...” en el empaque del producto o en alguna de las imágenes adicionales del carrusel.

Además, le solicitamos complementar su publicación con la imagen correspondiente de los sellos “alto en...” y la **tabla nutricional del producto**. Esto asegurará que su producto cumpla con nuestras normativas y ofrezca la información necesaria a nuestros clientes

1.1 SELLOS “ALTO EN...”

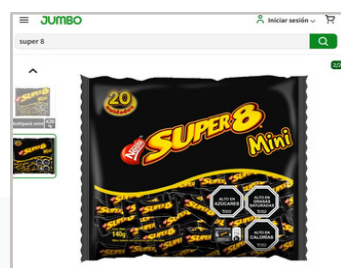


IMPORTANTE

La ley establece que los alimentos y demás productos comestibles envasados deben presentar cierta información nutricional básica en su etiquetado.

DATO LEY

Ley de Alimentos, la **Ley N° 20.606** sobre Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad, normativa que permite a las personas detectar fácilmente los productos comestibles envasados que son menos recomendables para la salud, ello mediante un nuevo sistema de etiquetado frontal (sellos “ALTO EN...”).



2

INGREDIENTES Y TRAZAS DEL PRODUCTO



Para **optimizar** el contenido de su producto, puede agregar en los atributos o en la descripción larga la siguiente información:

Si bien **no es de carácter legal**, esta información es obligatoria según los estándares de calidad establecidos por Cencosud. Estos estándares buscan asegurar que los productos ofrecidos a los consumidores cumplan con criterios claros de **calidad, seguridad y transparencia**.

- Ingredientes
- Trazas
- Alérgenos

[>> Manual de Etiquetado](#)

3

REFERENCIAS DE VISUALIZACIÓN EN CARRUSEL DE IMÁGENES

Las **imágenes** de los productos se verán en el carrusel de cada página. Es importante destacar que la forma en que se presenten estas imágenes puede variar según la unidad de negocio y el diseño específico de cada sitio.

Asegúrese de proporcionar la información necesaria para que podamos adaptarla de manera adecuada a cada formato.

[Agregar a tus listas](#)

Características Descripción **Ingredientes** Condición alimentaria >

Azúcar, Harina de trigo, Manteca vegetal de palmiste fraccionada e hidrogenada, Triestearato de sorbitán, Lecitina de soya, Grasa vegetal de palma fraccionada, Cacao en polvo, Suero de leche en polvo, Almidón de maíz, Emulsionante lecitina de soya, Leudante bicarbonato de sodio, Aceite vegetal de palma fraccionada, Emulsionante triestearato de sorbitán, Antioxidante tbhq, Sal, Saborizante artificial, Gluten, Leche (lactosa), Soya

Puede contener

Trazas de maní, otras nueces.

1.2 TABLA NUTRICIONAL

INFORMACIÓN NUTRICIONAL		
Porción: 1 cucharadita (15g)		
Porciones por envases: Aprox. 13		
	100 g	1 porción
Energía (kcal)	374	50
Proteínas (g)	1	0,2
Grasa Total (g)	30	4,5
- Grasas Saturadas (g)	10	1,5
- Grasas Monoinsa (g)	10	1,5
- Grasas Poliinsat (g)	10	1,5
- Colesterol (mg)	0	0
H. de C. Disp. (g)	25	3,7
Azúcares Totales (g)	1	0,2
Sodio (mg)	22	3,3

ESTO SIRVE PARA

CONOCER CUÁNTAS PORCIONES CONTIENE EL ENVASE DEL PRODUCTO.
IDENTIFICAR EL CONTENIDO DE ENERGÍA Y NUTRIENTES DEL ALIMENTO EN LA CANTIDAD QUE LO CONSUMIMOS EN UNA OPORTUNIDAD.



ETIQUETADO DE ALIMENTOS PARA MASCOTAS

1 ¿CÓMO PUBLICAR ALIMENTOS DE MASCOTAS?

Proteína Cruda (Mín.)	25,00%
Fibra Cruda (Máx.)	4,00%
Fósforo (Mín.-Máx.)	0.9 - 1.4%
Calcio (Mín.-Máx.)	1.1 - 2.0%
Humedad (Máx.)	12,00%
Valeur Énergétique	3600 Kcal/Kg



FOMENTA LA CONFIANZA

Los propietarios de mascotas buscan productos que les brinden garantías sobre cómo alimentar a sus animales correctamente. Una guía de alimentación clara ayuda a los clientes a tomar decisiones informadas, lo que puede aumentar la probabilidad de compra y reducir la incertidumbre en torno a la administración del producto.

DATO NORMA

La Norma Chilena (Nch2546.Of2019), contenida en el Reglamento de Alimentos para Animales ([Decreto N°4/2016](#)), establece una serie de requisitos y condiciones para la comercialización de alimentos para mascotas.

IMPORTANTE

Según datos de [Euromonitor](#), en 2022 se comercializaron en Chile unas 422.730 toneladas de alimentos para mascotas —un 19% más que en 2017—, a través de 25 compañías diferentes. Y las proyecciones locales apuntan a que al 2027 esa cantidad aumente a 453 mil toneladas.

Si bien no es de carácter legal, esta información es obligatoria según los estándares de calidad establecidos por Cencosud. Estos estándares buscan asegurar que los productos ofrecidos a los consumidores cumplan con criterios claros de calidad, seguridad y transparencia.



2 TABLA NUTRICIONAL

La tabla nutricional en los alimentos para mascotas es una herramienta fundamental para garantizar que los animales reciban una dieta equilibrada y adecuada a sus necesidades. A continuación, se destacan las principales razones por las cuales esta tabla es crucial:

- Transparencia y Confianza
- Control de la Dieta
- Prevención de Enfermedades
- Cumplimiento de Normativas
- Facilita la Comparación entre Productos

3 INFORMACIÓN SOBRE INGREDIENTES

Cuando se trata de elegir el mejor alimento para tu mascota, los **ingredientes** son un factor clave que afecta directamente su salud y bienestar. Al entender qué contiene el alimento que compras, puedes asegurarte de que tu mascota esté recibiendo la nutrición adecuada para una vida larga y saludable.

4 GUÍA DE ALIMENTACIÓN

Al publicar tus productos de alimentos para mascotas en nuestra plataforma, es fundamental que incluyas una **guía de alimentación** clara y detallada en la descripción de cada producto. Esta información no solo es crucial para los compradores, sino que también impacta directamente en la confianza que los consumidores depositan en tu marca y en su satisfacción general con el producto.

