

Guía de antifalsificación para consumidores



Programa de antifalsificación y fraude (ACF, por sus siglas en inglés) de HP para Europa, Oriente Medio y África (EMEA, por sus siglas en inglés)

Abril de 2021



Tabla de contenido

- > [Cómo evitar los cartuchos falsificados](#)
- > [Cómo evitar los productos informáticos falsificados](#)
- > [Notificación de posibles falsificaciones](#)
- > [Obtención de más información](#)

Los consumibles de impresión y los productos informáticos falsificados pueden representar riesgos importantes para los consumidores, ya que a menudo no cumplen los estrictos estándares de calidad y seguridad de HP. Con el fin de mantenerse alejado de los falsificadores y de sus productos de riesgo, simplemente siga los consejos que se indican a continuación.

Las falsificaciones pueden plantear riesgos considerables, entre ellos:



Impresiones deficientes



Menor número de páginas impresas



Productos defectuosos



Impresoras dañadas



Tratos involuntarios con delincuentes

Cómo evitar los cartuchos falsificados

Los consumibles de impresión Originales HP, incluidos los cartuchos de la marca HP y Samsung, corren especialmente el riesgo de ser falsificados.¹ Siga con atención los pasos que se indican a continuación para la evaluación de productos sospechosos.

Resumen: Cómo comprobar los consumibles de impresión HP



1. Compruebe la etiqueta de seguridad de HP.



2. Compare los códigos/fechas.



3. Revise el embalaje.



4. Examine el cartucho.



5. Absténgase de ofertas dudosas.



6. Notifique cualquier sospecha.



1. Compruebe la etiqueta de seguridad de HP.

La etiqueta de seguridad muestra las funciones holográficas correctas

- > Incline la caja de delante hacia atrás: los símbolos «hp» y «✓» de la etiqueta deberían moverse en direcciones opuestas.
- > Incline la caja de derecha a izquierda: los símbolos «hp» y «✓» de la etiqueta deberían moverse en la misma dirección.



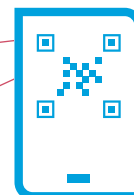
Inclinación de delante hacia atrás

Inclinación de izquierda a derecha

Específicamente para clientes: valide el código único de la etiqueta con su teléfono móvil

- > Capture el código de respuesta rápida (QR, por sus siglas en inglés) de la etiqueta con un lector de código QR para obtener una respuesta directa de HP.

Las etiquetas de seguridad de tóner HP actuales incluyen un código de barras. El código de barras permite la serialización de los cartuchos de tóner HP, pero no puede ayudarle a determinar si un producto se puede falsificar.



Las etiquetas de seguridad están presentes y se aplican correctamente

Compruebe que todos los productos, que se supone que llevan una etiqueta de seguridad, realmente la tengan, y que la etiqueta esté en el lugar correcto, como se indica en los siguientes gráficos.

Desplace el ratón por las siguientes etiquetas de seguridad y por las áreas que aparecen marcadas en las cajas de tinta/tóner para verlas más detalladamente.

- > **Todos los cartuchos de tóner HP deben tener una etiqueta.** Esto incluye cartuchos de tóner HP normales, así como los kits HP Neverstop. La etiqueta suele aparecer pegada a lo largo de la tira de la caja. Tiene motivos para sospechar si observa alguno de estos productos sin una etiqueta de seguridad HP.



- > **Determinados cartuchos de tinta HP incluyen una etiqueta** en los mercados europeos e ISE de HP (es decir, África, Europa y Oriente Medio). Compruebe un producto en nuestra [descripción general de etiquetas de seguridad para cartuchos de tinta HP](#): tiene motivos para sospechar en el caso de que falte una etiqueta de seguridad dado que debería estar presente. Tenga en cuenta que todas las botellas de Tinta HP GT para las impresoras con depósitos de tinta de HP incluyen generalmente también una etiqueta de seguridad.



Asegúrese igualmente de que la etiqueta de seguridad coincida con el producto; por ejemplo, una etiqueta de tinta en un cartucho de tóner es sospechosa y viceversa.



- > **Los cartuchos HP PageWide y los cartuchos de gran formato HP suelen incluir una etiqueta de seguridad.** La etiqueta de seguridad de HP utilizada en estos productos tiene el mismo diseño que la que se encuentra en los cartuchos de tinta.



- > **Algunos consumibles HP de larga duración (LLC, por sus siglas en inglés) incluyen una etiqueta de seguridad LLC,** por ejemplo, fusores y kits de transferencia de imágenes. Siempre que esté presente, la etiqueta incluye el icono exclusivo «LLC».



Obtenga más información sobre cómo comprobar los [consumibles HP de larga vida \(LLC\)](#), como los fusores y los kits de transferencia de imágenes, así como [los cartuchos de tóner de la marca Samsung](#) en nuestras respectivas guías de una hoja.

Tenga en cuenta las distintas variantes de la etiqueta de seguridad

Es posible que todavía circulen algunas versiones antiguas de las etiquetas de seguridad de HP; generalmente, tienen como característica que la imagen se mueve, lo que se puede comprobar de forma parecida al método descrito anteriormente.



2. Compare los códigos/fechas.

Los códigos/fechas de la caja y el cartucho coinciden

Los cartuchos Originales HP incluyen códigos o fechas específicas en la caja, así como el cartucho que contiene. Si los códigos/fechas no coinciden como se describe a continuación, tiene motivos para sospechar.

- > Tóner: todos los cartuchos de tóner Originales HP incluyen un código tanto en la caja como en el propio cartucho, donde al menos los cinco primeros caracteres deben coincidir. Ignore el resto de especificaciones presentes.
- > Tinta, botellas de Tinta GT, PageWide y gran formato: estos cartuchos HP incluyen la misma fecha «Fin de garantía» en la caja y en el propio cartucho (+/- 1 mes).



3. Revise el embalaje.

Todos los productos se ofrecen en el embalaje original de HP

- > Por lo general, HP recomienda aceptar únicamente cartuchos HP en embalajes originales y sin abrir de HP. El embalaje de HP ofrece una protección importante frente a la falsificación y puede contener información esencial del producto.
- > Si acepta cartuchos sin el embalaje de HP, podría exponerse a un mayor riesgo de falsificación. Además, las ventas de cartuchos sin el embalaje de HP podrían infringir las leyes locales de seguridad del producto/protección del cliente si se incluyera información relevante en el embalaje de HP.

Todos los materiales de embalaje tienen la misma calidad

- > Las cajas y los materiales de embalaje utilizados para los cartuchos Originales HP tienen siempre la misma calidad y son de calidad superior.
- > No debe haber errores ortográficos o de impresión, signos de desgaste, o indicadores de que la caja haya sido abierta y sellada de nuevo.



Tenga en cuenta que HP también ofrece SKU de consumibles para (1) grandes ofertas de consumibles (SBD, por sus siglas en inglés), las denominadas C-SKU², y para (2) servicios gestionados de impresión (MPS, por sus siglas en inglés), las denominadas SKU gestionadas o M-SKU³. Estos productos se pueden reconocer fácilmente gracias a sus cajas blancas o marrones, que son comparativamente sencillas. Tenga en cuenta que estos productos están destinados a ser vendidos a clientes finales únicamente por partners autorizados de HP, es decir, (1) las C-SKU se reservan a los partners de SBD acreditados y (2) las M-SKU a partners de servicio acreditados. HP no puede descartar que las C-SKU y M-SKU sean comercializadas por proveedores no autorizados y que puedan servir para ocultar productos falsificados.





4. Examine el cartucho.

El cartucho en sí debe tener un aspecto limpio y nuevo

- > Los cartuchos Originales HP siempre se entregan sin usar.
- > No debe haber daños, fugas de tinta o tóner, arañazos ni ningún otro signo de uso previo del cartucho.



5. Absténgase de ofertas dudosas.

HP vende productos a través de partners de canal contratados

- > Para evitar la falsificación de cartuchos, HP recomienda comprar únicamente a proveedores de confianza, como partners de HP autorizados.

Las prácticas de venta de HP son uniformes y fiables

- > Si una oferta parece «demasiado buena para ser verdad», probablemente sea cierto. Por lo tanto, HP recomienda abstenerse de cualquier oferta sospechosa, incluidas las prácticas de venta como:

- X Consumibles de impresión ofrecidos a precios sospechosamente bajos.
- X Productos supuestamente «nuevos» o «mejorados» ofrecidos exclusivamente por la empresa del vendedor.
- X Ofertas de correo electrónico no solicitadas (correo electrónico no deseado) u ofertas online con información de contacto del proveedor incompleta.

- > HP recomienda evitar las ofertas de supuestos consumibles de impresión del «mercado gris» o «importaciones paralelas»⁴, que se podrían utilizar como pretexto para vender productos falsificados. Tenga en cuenta que en el Espacio Económico Europeo, Suiza y el Reino Unido, el marketing gris constituye una infracción de marca comercial.



Tenga cuidado con los intentos de recopilar material de embalaje para su reutilización ilegal

En ocasiones, los falsificadores intentan hacerse con cajas usadas de cartuchos o etiquetas de seguridad de HP para reutilizarlas ilegalmente y, de este modo, ocultar cartuchos falsificados. Absténgase de estos planes y notifique de inmediato a HP si observa prácticas como:

- ! Solicitudes para abrir cajas de cartuchos HP sin dañar la etiqueta de seguridad
- ! Ofertas para volver a comprar o recuperar cajas de cartuchos vacías
- ! Ofertas para volver a comprar o recuperar las etiquetas de seguridad de HP retiradas

Utilice siempre la tira desprendible o la abertura designada al abrir una caja de cartuchos que, generalmente, se puede encontrar cerca de la etiqueta de seguridad (si estuviera presente). De este modo, se puede evitar que las cajas y etiquetas de seguridad se reutilicen ilegalmente.

Asimismo, esté atento a las ofertas dudosas y no solicitadas para recolectar y supuestamente reciclar cartuchos usados. Si desea reciclar cartuchos usados para proteger el medio ambiente, pueden utilizar el [servicio Planet Partners de HP](#) disponible en distintos países de todo el mundo.



6. Notifique cualquier sospecha.

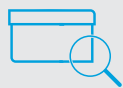
Actúe cuando sospeche de un producto u oferta

- > [Notifique a los expertos de antifalsificación de HP, como se describe a continuación](#), en el caso de que tenga sospechas de falsificación.

Cómo evitar los productos informáticos falsificados

Entre los productos informáticos que corren un riesgo notable de falsificación, se incluyen, entre otros, adaptadores de corriente y baterías para portátiles, unidades flash USB, teclados y ratones, así como tarjetas de memoria. Sin embargo, una amplia variedad de accesorios, o incluso ordenadores y portátiles enteros, también podrían estar sujetos a falsificaciones. Para evitar productos informáticos ilícitos, siga los pasos que se detallan a continuación.

Resumen: Cómo comprobar los productos informáticos de HP



1. Revise el embalaje.



2. Compruebe los productos.



3. Absténgase de ofertas dudosas.



4. Notifique cualquier sospecha.



1. Revise el embalaje.

HP utiliza materiales de embalaje de calidad superior

- > Los productos Originales HP se envían en cajas o blísters de gran calidad de la marca HP.
- > No debe encontrarse texto ni imágenes borrosas, logotipos de HP incorrectos, fotos de productos que difieran del artículo real, o errores ortográficos.



2. Compruebe los productos.

Los productos informáticos genuinos de HP son de gran calidad

- > Los productos Originales HP siempre se fabrican siguiendo los estrictos estándares de calidad de HP. Por lo general, incluyen logotipos de HP distintos, así como una pegatina que muestra la información del producto en impresión de alta resolución.
- > Los productos que muestren signos de daños, arañazos o desgaste podrían ser falsificados. Además, cualquier etiqueta de producto adherida al azar o con errores ortográficos o de puntuación debería ser motivo de duda, al igual que las etiquetas incorrectas con el logotipo de HP.



3. Absténgase de ofertas dudosas.

HP vende productos a través de partners de canal contratados

- > Para evitar la falsificación de productos informáticos, HP recomienda comprar únicamente a proveedores de confianza, como partners de HP autorizados.

Las prácticas de venta de HP son uniformes y fiables

- > Si una oferta parece «demasiado buena para ser verdad», probablemente sea cierto. Por lo tanto, HP recomienda abstenerse de cualquier oferta sospechosa, incluidas las prácticas de venta como:
 - X Productos informáticos ofrecidos a precios sospechosamente bajos.
 - X Ventas de productos HP supuestamente originales con descripciones como «probado en fábrica o pruebas en fábrica», «embalaje al por mayor», «nueva venta minorista», «embalaje al por menor sellado en fábrica» o «celda de grado A».
 - X Ofertas con fotos que muestran procesos de embalaje o fabricación masiva, o componentes internos.
 - X Vendedores que afirman ser un fabricante asociado con, o respaldado por, HP o que supuestamente ofrecen «la misma calidad y precios más bajos que los productos estándar de HP».
 - X Ofertas de correo electrónico no solicitadas (correo electrónico no deseado) u ofertas online con información de contacto del proveedor incompleta.
- > HP recomienda evitar las ofertas de supuestos productos del «mercado gris» o «importaciones paralelas»⁴, que se podrían utilizar como pretexto para vender productos falsificados. Tenga en cuenta que en el Espacio Económico Europeo, Suiza y el Reino Unido, el marketing gris constituye una infracción de marca comercial.



4. Notifique cualquier sospecha.

Actúe cuando sospeche de un producto u oferta

- > Notifique a los expertos de antifalsificación de HP, como se describe a continuación, en el caso de que tenga sospechas de falsificación.

Notificación de posibles falsificaciones

Si ha revisado los productos descritos anteriormente y sus sospechas se han concretado, notifique de inmediato a HP.

Resumen: Cómo denunciar las sospechas de falsificación y fraude



1. Seleccione el canal de notificación.



2. Notifique los hechos.



3. Adjunte fotografías.



4. Envíe su informe.

Qué se debe tener en cuenta antes de enviar una notificación a HP

- > Conserve el producto sospechoso, su embalaje y cualquier documento relacionado, como facturas, para tener una mayor referencia.
- > Por su propia seguridad, HP generalmente recomienda no notificar sus sospechas al proveedor que le ha vendido los productos dudosos.

HP se compromete a proteger su privacidad (consulte la [Declaración de privacidad online de HP](#)). Utilizaremos la información que nos facilite para actuar frente a la falsificación, si procede. Asimismo, podemos ponernos en contacto con usted, por ejemplo, para realizarle algunas preguntas de seguimiento relativas al informe. La presentación de informes es voluntaria y se puede hacer sin ofrecer ningún tipo de información personal. Toda la información que nos facilite se mantendrá de forma confidencial en la medida que la ley lo permita y solo se divulgará a las personas que necesiten conocerla.



1. Seleccione el canal de notificación.

En caso de sospecha, recurra directamente a los expertos de HP:

Póngase en contacto con el equipo ACF de HP en cualquier idioma



Dirección de correo electrónico

Escriba a emea.anti-counterfeit@hp.com.



Página web

Visite hp.com/go/antcounterfeit y haga clic en «Notificar falsificaciones»: puede incluso notificar de forma anónima.



2. Notifique los hechos.

Esto es lo que necesitamos saber para poder realizar un seguimiento efectivo de su sospecha:

- > Explique el o los motivos de su sospecha (por ejemplo, precio sospechosamente bajo, embalaje dudoso).¹
- > Facilite el nombre y los datos de contacto del proveedor, si estuvieran disponibles.
- > Indique sus datos de contacto para posibles preguntas de seguimiento. Puede también enviar notificaciones de forma anónima, por ejemplo, a través de la página web.



3. Adjunte fotografías.

Siga estas directrices para enviar imágenes a los expertos de ACF de HP:

- > Incluya fotografías digitales definidas de **los seis lados del embalaje del producto** para que podamos ver la letra pequeña del texto. Incluya también un **primer plano** definido y legible **de la etiqueta de seguridad** (si estuviera presente) y una imagen del producto en sí, si fuera posible.
- > Si fuera posible, utilice la luz del día o una habitación bien iluminada y evite utilizar el flash de la cámara.



Fotografías de ejemplo para notificar un cartucho de tóner sospechoso



4. Envíe su informe.

Envíe su información a nuestros expertos de ACF, que revisarán su informe y adoptarán las medidas de seguimiento adecuadas.

Obtención de más información

HP ofrece varios recursos informativos que pueden ayudarle a mantenerse alejado de ofertas sospechosas y productos falsificados.



Páginas de ACF en hp.com
Visite las páginas de antifalsificación en hp.com para obtener más información, descargas prácticas y ponerse en contacto con nosotros



Videoclips cortos de ACF
Infórmese sobre los temas centrales de ACF en tan solo unos minutos con videoclips y tutoriales en video puntuales



Fundamentos de la falsificación
Utilice el breve resumen que se incluye sobre cómo protegerse de los productos falsificados para obtener una referencia rápida

¹ En el caso de los consumibles de impresión, tenga en cuenta que los cartuchos «reellenados», «remanufacturados», «de imitación» o «compatibles» son legítimos, siempre que no infrinjan los derechos de propiedad intelectual de HP o de otras partes. Sin embargo, es ilegal embalar o vender estos productos de forma que confunda o pueda confundir a los clientes para que crean que están comprando un nuevo producto genuino de HP, o un producto asociado o respaldado, aunque no fabricado por HP, o en el caso de que un producto utilice la propiedad intelectual de HP sin el consentimiento de HP. | ² Las C-SKU incluyen números de producto de consumibles seleccionados de PL 5T, IU y LS, es decir, productos que terminan en «AC», «XC» o «YC». | ³ Las SKU gestionadas incluyen números de producto de consumibles seleccionados de PLs 5T, IU, GL, GM, HF y K6, es decir, (i) PLs 5T, IU y GL: productos que terminan en «MC»; (ii) PL K6: productos que terminan en «YC»; (iii) productos PL GM que terminan en «AC» o «XC»; y (iv) consumibles PL HF compatibles con impresoras gestionadas (PLs MC, G8 y GQ). | ⁴ Los productos del mercado gris o las importaciones paralelas que, por lo general, suelen parecer genuinas, son productos de nombres de marca que se obtienen de un territorio (país/área económica) y se importan a otro territorio sin el consentimiento del propietario de la marca [fuente: Asociación Internacional de Marcas (INTA por sus siglas en inglés)]. Para mayor claridad, las ventas transfronterizas de productos HP legítimos dentro del Espacio Económico Europeo (Unión Europea + Islandia, Liechtenstein, Noruega), Suiza y el Reino Unido (RU), no se consideran marketing gris (estado: octubre de 2020).

Obtenga más información en
hp.com/go/anticounterfeit

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

EMEA = Europa, Oriente Medio y África

[Dirección de correo electrónico de ACF](#)

[Sitio web de ACF](#)

