

# Minuta de seguimiento: **Malls chinos** en Santiago

MINUTA DE TRABAJO N°18  
Julio 2025



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

## Minuta de seguimiento:

# Malls chinos en Santiago

### Antecedentes

La presente minuta presenta un análisis de la situación actual de los mall chinos en el país, considerando tanto su explosivo crecimiento como las graves irregularidades que se han detectado en el estudio publicado por ODECU en mayo de 2025. Los hallazgos confirman lo que se venía advirtiendo desde hace años: estos establecimientos operan con serias deficiencias que vulneran sistemáticamente los derechos de los consumidores.

El crecimiento de los mall chinos en Chile ha sido exponencial, en todo el territorio nacional funcionan 181 locales, los cuales aumentaron en un 100% entre 2022 y 2023 (Emol, 2024). Para dimensionar esta expansión, Santiago Centro concentra la mayor cantidad con un total de 47 locales (Emol, 2025), lo que muestra un crecimiento que ha superado todas las proyecciones iniciales. Además, un aspecto que llama la atención es que esta expansión no es desordenada. Hay una clara estrategia detrás: el 80% de estos locales está administrado por una sola inmobiliaria, DDI (T13, 2024). Las cadenas principales son Alistore con 28 locales, Doremi con 4 y Marketches con 3 (Logística360, 2024). Esta concentración explica por qué todos funcionan de manera tan similar y por qué han podido expandirse tan rápidamente.

También se ha observado cómo ha evolucionado el perfil de los comerciantes chinos, ya que en los años 90 y principios de los 2000, la mayoría se dedicaba a restaurantes, en cambio ahora el modelo cambió completamente hacia estos centros comerciales que venden de todo. Todo ello, fue una adaptación inteligente que permitió aprovechar mejor las oportunidades del mercado chileno. Desde ODECU se ha seguido de cerca cómo estos mall chinos han ido ocupando espacios que antes tenían tiendas tradicionales chilenas. El ejemplo más claro son los locales que antes ocupaban los supermercados Montserrat en Santiago Centro, pero el caso más emblemático es lo que está ocurriendo con el antiguo local de Falabella en Lyon, que se está convirtiendo en uno de los mall chinos más grandes del país.

### Análisis general

El éxito de estos establecimientos se basa en dos elementos muy simples pero efectivos: precios bajos y mucha variedad, mientras en una tienda tradicional un producto puede costar \$10.000, en el mall chino se encuentra algo similar por \$3.000 y además al lado hay disponibles desde accesorios para celular hasta herramientas, ropa y juguetes. Es una propuesta que el retail tradicional ha encontrado muy difícil de competir. El problema es que este éxito comercial viene acompañado de serias irregularidades. En mayo de 2025 ODECU publicó el estudio "Normas, Comercio y Consumo: Análisis de Cumplimiento Regulatorio de Malls Chinos en Santiago" (ODECU, 2025), que reveló mediante metodología de cliente oculto en

15 establecimientos, que estos centros comerciales funcionan con serias problemáticas: tienen la infraestructura de un local formal, pero operan con prácticas informales que perjudican gravemente a las y los consumidores.

El estudio evidenció irregularidades sistemáticas y graves: la mayoría no respeta la garantía legal, muchos no entregan boletas válidas (sino "preboletas" sin valor tributario), los productos no están etiquetados en español, existe cumplimiento parcial de certificaciones obligatorias (como SEC para productos eléctricos), políticas de cambio restrictivas, y cuando hay algún problema, simplemente se niegan a reconocer cualquier responsabilidad (ODECU, 2025). Es decir, tienen todos los beneficios de operar como comercio formal, pero sin cumplir las obligaciones básicas hacia quienes consumen.

### **Impacto directo del estudio ODECU en las acciones institucionales**

La publicación del estudio de ODECU marcó un punto de inflexión en la respuesta institucional. Desde la organización se realizó un llamado de atención directo a las instituciones como SERNAC, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y las Seremi de Salud, ya que se documentaron situaciones concretas que perjudican directamente a miles de consumidores/as chilenos/as. Esta acción representa el inicio de una ofensiva coordinada contra las irregularidades detectadas (El Dínamo, 2025).

Las autoridades respondieron de manera inmediata y contundente a las denuncias presentadas, por su lado, SERNAC ha intensificado las fiscalizaciones de manera notable: desde la publicación del estudio han incrementado significativamente las inspecciones a mall chinos, enfocándose precisamente en los aspectos que fueron documentados: verificar que publiquen precios, que informen los productos en castellano y que identifiquen claramente quién es el responsable del local (El Mercurio, 2025). La respuesta de la Seremi de Salud también fue directa: solo en lo que va de 2025 ya prohibió el funcionamiento de seis importadoras asiáticas. Particularmente, en una semana de mayo - inmediatamente posterior a la publicación del estudio - se clausuraron cuatro mall chinos en distintas partes de Santiago por diversas irregularidades (T13, 2025). Las sanciones van desde clausuras definitivas por no entregar boletas hasta problemas con patentes municipales y competencia desleal.

Un ejemplo concreto que valida los hallazgos del estudio fue lo sucedido en Iquique, donde las autoridades tuvieron que retirar de la venta 40 guirnaldas luminosas porque no tenían la certificación obligatoria de la SEC (Soy Chile, 2024). Esto demuestra que el estudio no solo documentó problemas de "papeles", si no que se identificaron productos que pueden ser peligrosos para la seguridad de las personas, como los alargadores eléctricos sin certificación SEC que fueron encontrados en múltiples locales.

## **Reflexiones finales y conclusiones**

El estudio de ODECU y la posterior respuesta institucional demuestran que el marco regulatorio actual simplemente no estaba preparado para fiscalizar este tipo de comercio, pero que con evidencia concreta es posible generar cambios. También se ha observado cómo cambió el perfil de quienes compran en estos lugares, puesto que ya no es solo gente de sectores populares, sino que personas de todos los niveles socioeconómicos los utilizan, lo que confirma que se instalaron definitivamente como una opción en el mercado chileno.

Hacia el futuro, se proyecta que el fenómeno seguirá creciendo, pero ahora bajo mayor atención regulatoria, porque además ya no están solo en Santiago o en las grandes ciudades, sino que están llegando a ciudades medianas y regiones que antes no tenían esta oferta. Es una estrategia clara de saturación del mercado que busca aprovechar todos los nichos disponibles. Y a ello se le suma, que están incorporando más tecnología, como sistemas de pago con tarjeta y algunos hasta tienen páginas web, pero es necesario generar presión para que se vean obligados a mejorar sus prácticas.

Desde el punto de vista regulatorio, se considera que vendrá un período de mayor control dado el éxito que ha tenido la presión ejercida desde ODECU. La evidencia concreta presentada en el estudio, sumada a la necesidad de garantizar competencia justa en el mercado, ha obligado a las autoridades a ser más estrictas, y las fiscalizaciones posteriores a mayo de 2025 muestran que están lidiando de mejor manera con las particularidades de este sector. En general, desde ODECU, se dará continuidad a este trabajo y se recomienda abordar esta situación a partir de la necesidad de un marco regulatorio más específico que considere las características particulares de este tipo de comercio. Las normas actuales fueron pensadas para el retail tradicional y no cubren adecuadamente las prácticas de los mall chinos. En ese sentido, es fundamental intensificar las fiscalizaciones, pero no solo en cantidad sino en calidad, se necesitan inspecciones más rigurosas y sanciones que realmente disuadan el incumplimiento.

Junto con ello, se destaca la importancia de entregar herramientas educativas a las y los consumidores sobre sus derechos, especialmente cuando compran en estos establecimientos, ya que muchas personas no conocen su derecho a exigir boleta, garantía y devolución, independientemente de dónde compran, además, es necesario una mejor coordinación entre las distintas instituciones que fiscalizan: SERNAC, SII, SEC y las municipalidades ya que cada una observa una parte del problema, pero se requiere un enfoque más integral que aborde todas las irregularidades de manera coordinada.

En suma, el estudio de ODECU ha demostrado su efectividad como herramienta de incidencia en política pública, ya que el fenómeno de los mall chinos es complejo y no tiene soluciones fáciles. Su éxito comercial demuestra que están cubriendo una demanda real del mercado chileno, especialmente en términos de precios accesibles y variedad de productos, pero este éxito no puede justificar que operen al margen de las normas que protegen a quienes consumen.

La respuesta institucional posterior al estudio demuestra que es posible generar cambios cuando se presenta evidencia sólida y se ejerce presión. Desde ODECU se seguirá poniendo atención en este sector y exigiendo que se cumplan los derechos básicos de las y los consumidores, ya que es posible que estos establecimientos operen de manera exitosa y al mismo tiempo respeten el marco normativo.

La clave está en encontrar el equilibrio entre permitir la competencia y garantizar que todos los actores del mercado jueguen con las mismas reglas. La sustentabilidad a largo plazo de este modelo comercial va a depender de su capacidad para adaptarse a estándares más exigentes sin perder las ventajas que los han hecho exitosos. Esto requerirá inversiones en capacitación, sistemas de gestión y cumplimiento normativo que inevitablemente impactarán en sus costos. Para finalizar, destacar que el trabajo de la organización continuará monitoreando este sector para asegurar que los avances regulatorios se mantengan y profundicen, porque solo así se podrá garantizar un mercado más justo tanto para consumidores como para todos los actores comerciales que operan en Chile.

## **Referencias bibliográficas**

- El Dínamo. (2025). ODECU presenta ofensiva coordinada contra irregularidades en malls chinos. El Dínamo.
- El Mercurio. (2025). SERNAC intensifica fiscalizaciones en malls chinos tras denuncias de ODECU. El Mercurio.
- Emol. (2024). Crecimiento explosivo de malls chinos: 181 locales a nivel nacional. Emol.
- Emol. (2025). Santiago Centro concentra 47 malls chinos. Emol.
- Logística360. (2024). Cadenas principales de malls chinos: Alistore, Doremi y Marketches. Logística360.
- ODECU. (2025). Normas, comercio y consumo: Análisis de cumplimiento regulatorio de malls chinos en Santiago. Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas, Documento de trabajo n° 4.
- Soy Chile. (2024). Retiran 40 guirnaldas luminosas sin certificación SEC en Iquique. Soy Chile
- T13. (2024). DDI administra el 80% de los malls chinos en Chile. T13.
- T13. (2025). Clausuran cuatro malls chinos en Santiago en una semana. T13.

# ODEECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

**FONDO CONCURSABLE**  
Para Asociaciones de Consumidores  
Servicio Nacional del Consumidor