

Compruebe la compra para evitar productos falsificados



Información para los clientes de HP

El programa antifalsificaciones de HP (ACF) para la protección de distribuidores y clientes en EMEA

Septiembre de 2015

Índice

- »»»» [Cómo evitar cartuchos de impresión falsos](#)
- »»»» [Cómo evitar productos informáticos falsos](#)
- »»»» [Informar de posibles falsificaciones](#)
- »»»» [Cuándo esperar etiquetas de seguridad en los cartuchos de impresión de inyección de tinta HP](#)



Los consumibles de impresión y productos informáticos falsificados pueden constituir un riesgo para los consumidores. Dado que los productos falsos a menudo no cumplen con las estrictas normativas de calidad y seguridad de HP, es posible que tengan un funcionamiento incorrecto o incluso pongan su salud y seguridad en peligro. La siguiente información le ayudará a comprar con seguridad y a verificar sus compras en busca de posibles falsificaciones.

Cómo evitar cartuchos de impresión falsos

Los consumibles de impresión originales de HP para impresoras inkjet y láser, incluidos los cartuchos de impresión de gran formato (LFP), están particularmente en riesgo de falsificación.^{1,2} Siga con cuidado cada uno de los pasos indicados a continuación para examinar productos que le parezcan sospechosos.

Comprobar la etiqueta de seguridad

Las etiquetas de seguridad deben exhibir correctamente todas las características de seguridad aplicables

Examine las características holográficas de la etiqueta de seguridad de HP (haga clic en la fig. 1 para ver la etiqueta en movimiento).

- Incline la caja de frente hacia atrás: los símbolos "OK" y "✓" en la etiqueta deben moverse en direcciones opuestas.
- Incline la caja de izquierda a derecha: los símbolos "OK" y "✓" en la etiqueta deben moverse en la misma dirección.



fig. 1

Si posee un smartphone, también puede validar el código incluido en la última versión de etiquetas de seguridad (fig. 2, consulte la página siguiente).

- Simplemente capture el código de Quick Response (QR) impreso en la etiqueta con el smartphone.
- Obtenga una respuesta inmediata de HP.

Se pueden utilizar múltiples aplicaciones gratuitas de lector de códigos QR o el lector incluido con la aplicación HP SureSupply (cuando ésta esté disponible). De manera alternativa, puede dirigirse al sitio web de Autenticación Móvil de HP que se muestra en las etiquetas de seguridad actuales (hp.com/go/ok) e ingresar el número de serie de la etiqueta manualmente para su verificación.



Descargue SureSupply aplicación móvil de HP gratis para verificar con facilidad la etiqueta de seguridad de HP.

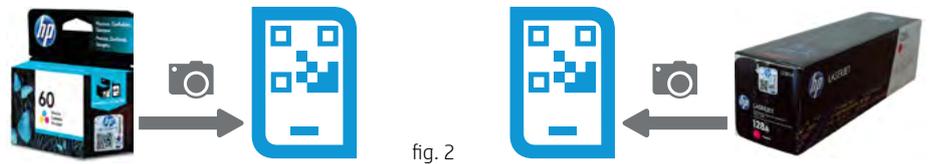


fig. 2

Todos los consumibles de impresión de tóner de HP tienen una etiqueta de seguridad.

La etiqueta se encuentra en la cinta de apertura de la caja (fig. 3). Si encuentra algún cartucho de tóner de HP sin la etiqueta de seguridad, tiene motivos para sospechar.



fig. 3

Los consumibles de impresión originales de tinta de HP seleccionados llevan una etiqueta de seguridad en EMEA.

Si está presente, puede encontrar la etiqueta de seguridad de HP en la esquina superior derecha del gancho o en el panel izquierdo o derecho de la caja (fig. 4). Por favor compruebe la información disponible en cuándo esperar etiquetas de seguridad en los cartuchos de impresión de tinta HP; algunos consumibles de tinta HP no tienen etiquetas de seguridad. Sin embargo, si a los productos enumerados en las secciones azules de la infografía les falta la etiqueta de seguridad, puede ser un indicio de falsificación.



fig. 4

Los consumibles de tinta de gran formato (LFP) poseen una etiqueta de seguridad cuando se entregan en el embalaje actual de HP.

Si está presente, puede encontrar la etiqueta en la esquina superior derecha del gancho o en el panel izquierdo o derecho de la caja (fig. 5). Tenga en cuenta que es posible que los antiguos embalajes de consumibles de tinta de gran formato no tengan una etiqueta de seguridad.

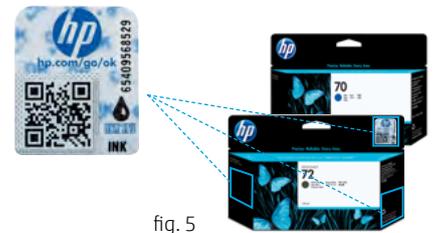


fig. 5

Tenga en cuenta las diferentes versiones de la etiqueta de seguridad. Actualmente, existen en circulación tres versiones de las etiquetas de seguridad, dado que las versiones antiguas pueden encontrarse hasta que se hayan agotado los inventarios. Sin embargo, todas disponen de hologramas móviles que se verifican de la manera descrita anteriormente.

- La última versión de la etiqueta de seguridad posee un ícono de tinta o tóner con la palabra “ink” (tinta) o “toner” (tóner) impreso debajo del ícono respectivo (consulte la fig. 6).
- Las versiones anteriores de las etiquetas de seguridad muestran un código QR con un ícono de teléfono móvil (fig. 7) o las palabras “Original Toner” (Tóner original) u “Original Ink” (Tinta original) respectivamente (fig. 8).

En aquellas versiones de la etiqueta de seguridad que indiquen claramente si están destinadas a productos de tóner o tinta, por favor verifique que la etiqueta corresponda al producto. Una etiqueta de tinta en un cartucho de impresión de tóner debe ser considerada sospechosa, y viceversa.



fig. 6



fig. 7



fig. 8

Compruebe que las fechas y los códigos coincidan

Las fechas y los códigos en la caja y el cartucho de impresión deben coincidir

Todos los cartuchos originales de tinta, incluidos los de gran formato, tienen **fechas** tanto en la caja como en el cartucho de impresión. Los embalajes actuales poseen la misma **fecha de “Finalización de la garantía”** en la caja y en el cartucho (fig. 9)



fig. 9

Todos los cartuchos de impresión de tóner originales de HP poseen un **código** en la caja y en el cartucho de impresión. Este “código de fabricación de HP” impreso en la caja **coincide con los primeros cinco caracteres** del código que podemos encontrar en el cartucho de impresión (fig. 10).

Ignore las especificaciones de fechas presentes en las cajas de cartuchos de impresión de tóner originales de HP, éstas no le ayudan a identificar si el producto es una falsificación o no.



fig. 10

Comprobar el embalaje

Todo el embalaje debería ser de gran calidad

En la mayoría de los casos, los cartuchos de impresión originales de HP se venden en los embalajes normales de HP (fig. 11). Los materiales de las cajas y embalajes utilizados para cartuchos de impresión originales de HP son de una excelente calidad. HP no autoriza intencionadamente la venta de embalajes que estén dañados o sean de baja calidad. Además, no debe haber errores de impresión o signos haber sido abiertos y vuelta a sellar.



fig. 11

Examinar el cartucho de impresión

El propio cartucho de impresión debe presentar un aspecto limpio y totalmente nuevo

Los cartuchos de impresión originales de HP **siempre se entregan sin usar** (fig. 12). Los cartuchos de impresión no deberían presentar daños, pérdidas de tinta o tóner, arañazos o signos de uso previo.



fig. 12

¿Cómo le ofrecieron los productos?

Las prácticas comerciales de HP son coherentes y de confianza HP vende consumibles de impresión a través de canales de venta autorizados.

Para evitar falsificaciones, los clientes deberían abstenerse de aceptar ofertas sospechosas como las siguientes:

- “Las ofertas gratis” son seguidas de requisitos de pagos “adicionales”, como el envío o la gestión, etc.
- Insistencia en la realización de pedidos de manera inmediata para “evitar la subida de precios” o “reservar los últimos productos en stock”.
- Ofertas para enviar a alguien a recoger el pago o insistencia para realizar el envío contra reembolso.
- Ventas en establecimientos sospechosos que anuncian cartuchos de impresión originales de HP (los usuarios finales deben ir a tiendas al por menor de confianza).
- Ventas de gran cantidad de cartuchos de impresión de HP supuestamente originales en subastas on-line.
- Ofertas de “cartuchos de impresión originales” que aseguran el doble de rendimiento o más que un cartucho de impresión de HP estándar.
- Ofertas para probar una “muestra gratuita” antes de realizar una compra grande.
- Supuestos productos nuevos de HP ofertados en exclusiva por la empresa del vendedor.
- Ofertas de consumibles de impresión provenientes del “mercado gris” o “de importación paralela”, que podrían utilizarse como pretexto para vender productos falsificados.
- Ofertas por Internet o mediante correo electrónico no deseado (spam) que incorporen alguno de estos indicadores.

Si una oferta suena “demasiado buena para ser verdad”, es probable que sea así. Para evitar ser víctima de técnicas de venta sospechosas, solo debe adquirir productos por medio de los canales de venta autorizados por HP. En el sitio web de ACF de HP (hp.com/go/anticounterfeit), podrá encontrar una lista de distribuidores de consumibles autorizados en su país (fig. 13).



fig. 13

Utilizar software de autenticación

El “Software de Autenticación de Cartuchos HP” debería confirmar el cartucho de impresión como “genuino” (en caso de estar disponible para su impresora)

El software de autenticación gratuito de HP comprueba si los cartuchos de impresión instalados en sus dispositivos de impresión HP son genuinos:

- Prácticamente todas las impresoras de inyección de tinta incorporan un paquete de software de impresión que incluye una función de autenticación de cartuchos de inyección de tinta HP.
- La “Tecnología anti-fraude” de los cartuchos de impresión de tóner está disponible en los productos HP JetIntelligence.

Tenga en cuenta que este software puede verificar un cartucho de impresión solo una vez; una reinstalación del cartucho de impresión pueden resultar en una notificación que indique que el cartucho ha sido “utilizado”.

Si tiene sospechas sobre el producto o la oferta

Si cree que un producto puede ser falso o si tiene sospechas respecto a la fabricación o la venta de posibles falsificaciones, informe a los expertos anti-falsificaciones de HP como se describe a continuación, para que HP pueda iniciar las acciones pertinentes.

Cómo evitar productos informáticos falsos

Los productos informáticos que están particularmente en riesgo de falsificación incluyen a los adaptadores y baterías de alimentación de equipos portátiles, memorias de servidores y discos duros, productos de red, unidades flash USB y tarjetas de memoria. Sin embargo, también se falsifica una amplia gama de otros elementos, tales como ratones, estuches y accesorios, o incluso PC y equipos portátiles completos. Para evitar productos informáticos ilícitos, siga los pasos que se detallan a continuación.

Examine el embalaje

HP utiliza embalajes premium

Los productos genuinos de HP deben llegar en cajas o embalajes blíster de alta calidad de mostrando la marca HP (fig. 14). El embalaje que no cumpla con esta política de la empresa, por ejemplo debido a una calidad pobre o daños, pueden ser considerados sospechosos.

Otros posibles indicadores de falsificación: textos e imágenes borrosas, incorrectos logotipos de HP, fotografías del producto que se desvían del producto que está adquiriendo, o errores de ortografía en el embalaje. Además, HP no autoriza la venta de elementos sueltos o productos embalados únicamente en envoltorios de plástico o papel.



fig. 14

Verifique los productos

Los productos informáticos genuinos de HP son de alta calidad

Los productos originales de HP se fabrican siempre bajo las estrictas normativas de HP. Generalmente llevan logotipos distintivos de HP, como también una etiqueta que muestra la información del producto en una imagen de alta resolución (fig. 15)

Los productos que muestran signos de daños, raspones, o desgaste a su llegada podrían ser, por lo tanto, falsificaciones. Además, todas las etiquetas del producto que tengan errores de ortografía o puntuación, o que parezcan haber sido insertadas sin cuidado deben ser causa de duda, al igual que las etiquetas incorrectas de logotipos de HP.



fig. 15

Absténgase de ofertas dudosas

Las prácticas comerciales de HP son coherentes y de confianza

HP vende productos informáticos por medio de los canales de venta autorizados.

Para evitar falsificaciones, los clientes deberían abstenerse de aceptar ofertas de ventas sospechosas como las siguientes:

- Productos informáticos ofrecidos con precios sospechosamente bajos.
- Ventas de productos supuestamente originales de HP que tengan descripciones como “probados/prueba en fábrica”, “embalajes a granel”, “nueva venta minorista”, “embalaje de venta minorista sellado en fábrica” o “celda de grado A”.
- Ofertas de consumibles de impresión provenientes del “mercado gris” o “importación paralela”; puede servir como pretexto para justificar los precios bajos de productos que son en realidad falsificaciones.
- Urgencia de hacer pedidos inmediatos para “adelantarse a la subida de precio” o “reservar los pocos que quedan en el inventario” o resaltar la “alta calidad y precio más bajo que los productos estándar de HP”.
- Ofertas con fotografías que muestran procesos de fabricación o embalaje en masa o que muestren los componentes internos.
- Vendedores que indican ser fabricantes asociados o patrocinados por HP.
- Ventas a granel de productos supuestamente originales de HP en subastas on-line.
- Ofertas por Internet o correo electrónico no deseado (spam) que incorporan cualquiera de estos indicadores, o con información de contacto incompleta del vendedor.

Si una oferta suena “demasiado buena para ser verdad”, es probable que sea así. Para evitar ser víctima de ofertas sospechosas, solo debe adquirir productos por medio de los canales de venta autorizados por HP (fig. 16).



fig. 16

Si tiene sospechas sobre el producto o la oferta

Si sospecha que un producto es falsificado o si nota una fabricación o venta ilegal de posibles falsificaciones, informe a los expertos anti-falsificaciones de HP como se describe a continuación. HP podrá luego iniciar las acciones pertinentes.

Informar de posibles falsificaciones

Si su sospecha se vuelve más concreta al completar las verificaciones anteriores, lea los siguientes puntos cuidadosamente.

Qué debe tener en cuenta antes de informar a HP

Conserve el producto, su embalaje y los documentos relacionados al producto, tales como facturas, cartas de ofertas, etc. Por su propia seguridad, no le comente sus sospechas al comercial que le vendió los productos.

HP se compromete a conservar su privacidad. Utilizaremos la información que nos proporcione para actuar contra las falsificaciones, según corresponda. Es posible que también le contactemos respecto a su informe, por ejemplo, para realizarle preguntas de seguimiento. Toda la información que nos proporcione será mantenida en confidencialidad hasta la extensión permitida por la ley, y solo será compartida según las necesidades.

Qué información proporcionar

Esto es lo que necesitamos saber para actuar contra una sospecha de falsificación:

- Si fuese posible, incluya fotografías digitales claras (aproximadamente 500 KB cada una, tomadas sin flash) de los seis lados del embalaje, así como una fotografía cercana de la etiqueta de seguridad (si existe), y una fotografía del producto en el informe a HP (consulte la fig. 17 para obtener ejemplos de fotografías de un cartucho de impresión de tóner).
- Indique por qué cree que el producto es sospechoso^{1,2} y el nombre de la empresa que le ofreció dicho producto.
- Su información de contacto.



fig. 17

Cómo contactar a los expertos de HP

Puede enviar su informe por medio de uno de los siguientes canales:



Correo electrónico: para notificarnos acerca de productos sospechosos o formular preguntas acerca del Programa Anti-Fraude de HP (ACF) para Europa, Oriente Medio y África (EMEA), envíe los detalles en cualquier idioma a través del [correo electrónico de ACF \(emea.anti-counterfeit@hp.com\)](mailto:emea.anti-counterfeit@hp.com).



Web: para informar sobre productos sospechosos a través de la web, que incluyen la opción para informar de forma anónima, diríjase a su [sitio web local de ACF de HP \(hp.com/go/anticounterfeit\)](http://hp.com/go/anticounterfeit) y haga clic en el botón "Report counterfeit" (Informar de falsificación).



Correo postal: Para contactar con nosotros por correo postal, utilice la dirección siguiente:
ACF Programme EMEA, HP International S.à.r.l.
150 Route du Nant d'Avril, 1217 Meyrin, Suiza

¿Qué sucede con las denuncias?

Al recibir las pistas, un equipo de consultores de HP que luchan contra el fraude en todo el mundo, recopilan las evidencias y, cuando proceda, preparan las acciones contra aquellas personas que comercializan productos falsificados. Una vez que se haya desarrollado el caso, HP decidirá cuál es la mejor vía legal a seguir. Esto puede significar simplemente ayudar a las autoridades pertinentes durante redadas en casos civiles y criminales.

Las pistas de los clientes de HP desempeñan un papel clave en el programa ACF de HP, ya que a menudo proporcionan información fundamental y útil para identificar las redes de falsificación. Por lo tanto, contribuyen directamente a una mejor protección del cliente.

¹ Para los consumibles de impresión, tenga en cuenta que los cartuchos "reellenados", "remanufacturados" o "compatibles" son legítimos siempre que no infrinjan los derechos de propiedad intelectual de HP o de terceros. No obstante, es ilegal embalar o vender dichos productos de una forma tal que pueda hacer creer erróneamente a los clientes que están comprando un producto nuevo y genuino de la marca HP o que un producto está asociado o recomendado pero no fabricado por HP; también es ilegal vender productos que utilicen la propiedad intelectual de HP sin el consentimiento de esta última.

² No confunda falsificación con los productos del mercado gris. Son consumibles originales de HP destinados a la venta en una región, pero se envían a otra, por ejemplo, para aprovechar las diferencias de precios entre los mercados. El mercado gris es ilegal en muchos países. Se puede informar en cualquier idioma a brandprotection@hp.com.

Cuándo esperar etiquetas de seguridad en los cartuchos de impresión de inyección de tinta HP

La siguiente tabla resume qué cartuchos de inyección de tinta originales de HP vienen con una etiqueta, haciendo referencia a la opción de idioma y número de selectividad de la caja. Puede que tenga motivos para sospechar si falta la etiqueta de seguridad en los productos que figuran en las secciones azules.

Dónde encontrar los números de selectividad y las opciones de idioma en las cajas de cartuchos de impresión originales de HP en EMEA:

[precaución: las cajas de cartuchos de impresión con opciones multilingües en lugar de opciones de idioma, no tienen indicaciones en la caja]



Número de selectividad



Opción de idioma

OPCIONES DE IDIOMA	DISPONIBLES EN	IDIOMAS EN LA CAJA	NÚMEROS DE SELECTIVIDAD	ETIQUETA (S/N)
BA3	UE+	inglés, polaco, húngaro, checo, eslovaco	300, 300XL, 301, 301XL, 336, 337, 338, 339, 342, 343, 344, 350, 350XL, 351, 351XL, 363, 363XL, 364, 364XL	Sí
UUQ	CISMEA, mercados emergentes seleccionados	inglés, ruso, francés, polaco, checo, húngaro	21, 21XL, 22, 22XL, 27, 28, 56, 57, 901, 901XL	Sí
BGX/BGY	EMEA	BGX: inglés, alemán, francés, italiano, holandés, ruso BGY: inglés, español, portugués, polaco, checo	920, 920XL, 932, 932XL, 933XL, 934, 935, 950, 950XL, 951, 951XL	Sí
AR4	Turquía	inglés, turco	900	Sí
BFW	mercados emergentes seleccionados	ruso, turco, inglés, francés, árabe	21b, 46*, 300b	Sí
445	mercados emergentes seleccionados	inglés, polaco, húngaro, checo, eslovaco, esloveno, ruso, turco	703, 704	Sí
BHK/BHL	CISMEA, mercados emergentes seleccionados	BHK: inglés, ruso, polaco, húngaro, checo, eslovaco BHL: inglés, francés, árabe, griego, turco, portugués	650, 655	Sí
CISMEA multilingüe	CISMEA	inglés, francés, ruso	121, 121XL, 122, 122XL, 129, 130, 131, 132, 134, 135, 136, 138, 140, 140XL, 141, 141XL, 177**, 177XL**, 178, 178XL	Sí
No hay opción de idioma (multilingüe)	EMEA	inglés, alemán, francés, español, holandés, sueco, italiano, polaco, ruso	54	Sí
Europa multilingüe	EMEA	inglés, alemán, francés, holandés, español, portugués, italiano, polaco, checo, ruso	15(DE), 17, 23(D), 45, 78, 78(D), 970, 970XL, 971, 971XL 10, 11, 13, 40, 44, 50, 58, 88, 88XL, 100, 101, 102, 110, 348, 940, 940XL	NO
ABE/UUS	EMEA	ABE: inglés, español, portugués, italiano (algunas veces en Turco y Griego)	21, 21XL, 22, 22XL, 27, 28, 56, 57, 62*, 62XL*, 901, 901XL	NO
	UE+	UUS: inglés, alemán, francés, holandés, italiano, danés	300, 300XL, 301, 301XL, 336, 337, 338, 339, 342, 343, 344, 350, 350XL, 351, 351XL, 363, 363XL, 364, 364XL	NO
BA1	UE+	alemán, francés, italiano, holandés	363, 363XL, 364, 364XL	NO
UE+ multilingüe	UE+	inglés, alemán, francés, holandés, español, portugués, italiano, polaco	348	NO
Europa multilingüe (embalaje pequeño)	EMEA	inglés, alemán, francés, español, polaco	20, 26, 29, 49	NO
Europa Embalaje Combo	UE	inglés, alemán, francés, español, italiano, portugués, holandés, polaco, checo, ruso	15/78, 21/22, 45/78, 56/57, 300/300, 364, 338/343, 350/351, 932/933, 950/951	NO
Internacional multilingüe	UE+/CISMEA/ internacional	inglés estadounidense, francés canadiense, español latinoamericano, alemán, chino, chino simplificado, Portugués de Brasil	38, 70 (Cabezas de impresora), 80, 81, 83, 84, 90	NO

* Solo disponible en países seleccionados; los idiomas mostrados en la caja pueden variar.

** Debido a limitaciones de espacio, la etiqueta de seguridad en las nuevas cajas de los cartuchos de impresión por inyección de tinta HP 177 ocultan las ilustraciones. La posición es un hecho totalmente intencionado y, por eso, no hay ningún motivo para sospechar.

Obtenga más información en hp.com/go/anticounterfeit

© 2015 HP Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento puede modificarse sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP se exponen de manera expresa en las declaraciones de garantía que acompañan dichos productos y servicios. Nada de lo que aquí se indica debería interpretarse como una garantía adicional. HP no será responsable por las omisiones o errores técnicos o editoriales presentes en este documento.

EMEA = Europa, Oriente Medio y África

Correo electrónico de ACF

Páginas web de ACF de HP

