



# Informe de Protección de Marca

Publicado en abril de 2023

# Introducción

Hace veintiocho años, Amazon decidió convertirse en la empresa más centrada en el cliente del mundo. Una parte fundamental de esa misión consiste en ganar y mantener la confianza de los clientes. Cuando un cliente compra en nuestra tienda, confía en que recibirá un producto auténtico con independencia de si el vendedor es la propia Amazon o si lo hace uno de nuestros millones de colaboradores comerciales independientes. Cuando las pequeñas y medianas empresas deciden vender en nuestra tienda, confían en que disfrutarán de una gran experiencia y protección frente a posibles actores malintencionados. Continuaremos innovando para garantizar una experiencia de compra y venta segura y eficaz para nuestros clientes y colaboradores comerciales.

En 2022, seguimos avanzando en nuestros esfuerzos de protección de marca mediante inversiones líderes en el sector, tanto en tecnología como en nuestro equipo de expertos. Hemos invertido más de 1 200 millones de dólares y empleamos a 15.000 personas -incluyendo científicos y expertos en machine learning, desarrolladores de software e investigadores especializados, entre muchos otros perfiles – dedicadas a proteger a clientes, marcas, colaboradores comerciales y nuestra tienda frente a productos falsificados, fraudes y otros comportamientos abusivos.

Haciendo balance del año pasado, me siento alentado por los continuos progresos de nuestro equipo para elevar nuestros estándares en cuatro áreas estratégicas fundamentales para la protección de la marca: (1) esfuerzos proactivos, potentes y eficaces para proteger nuestra tienda, (2) avanzadas herramientas de protección, líderes en el sector, que permiten a los titulares de derechos asociarse con nosotros para proteger mejor sus marcas, (3) avances para exigir responsabilidades a los actores malintencionados y (4) mejoras en la educación y protección del cliente.

A continuación, mostramos algunos aspectos destacados de nuestro [Informe de Protección de Marca de 2022](#) que destacan como ejemplos de los progresos del último año:

**1. Hemos introducido innovaciones en nuestro proceso de verificación de vendedores que han disuadido a los actores malintencionados de intentar crear cuentas de vendedor fraudulentas.** Nuestros sólidos procesos de verificación del vendedor, que incluyen el contacto directo con posibles nuevos vendedores de manera telemática a través de videochat, junto con nuestros continuos avances en tecnología de detección de riesgos basada en el aprendizaje automático, están disuadiendo a los actores infractores de intentar crear nuevas cuentas en Amazon. En 2022, detuvimos más de 800.000 intentos de creación de nuevas cuentas de vendedor fraudulentas, lo cual ha impedido que dichos actores malintencionados pudieran siquiera publicar un solo producto para su venta en nuestra tienda. Esta cifra muestra una disminución de los intentos de creación de cuentas de vendedor fraudulentas respecto a los 2,5 millones de intentos registrados en 2021 y los 6 millones de intentos en 2020.

**2. Aunque nuestra tienda y el número de artículos disponibles para la venta siguen creciendo, el número de reclamaciones recibidas por parte de las marcas ha disminuido de forma considerable.** Seguimos mejorando nuestras tecnologías de protección automatizada, lo que nos ha permitido incrementar el número de las marcas inscritas en el Registro de Marcas de Amazon y mejorar el flujo de la información que dichas marcas nos proporcionan, reduciendo así la necesidad de que las marcas dediquen recursos propios a detectar posibles infracciones y formular reclamaciones. En 2022, la adopción de nuestros programas de protección de marca continuó creciendo y, al mismo tiempo, el número absoluto de reclamaciones presentadas por las marcas en el Registro de Marcas de Amazon disminuyó más de un 35%.

3. **Hemos redoblado la colaboración conjunta con las marcas para exigir responsabilidades a los falsificadores y evitar que abusen de nuestras tiendas y de otros minoristas.** Nuestros esfuerzos por identificar y dismantelar organizaciones de productos falsificados están funcionando y teniendo un impacto muy positivo. Solo en 2022, la Unidad contra los delitos de falsificación de Amazon (Counterfeit Crimes Unit o CCU, por sus siglas en inglés) interpuso acciones legales y reportó a más de 1.300 presuntos delincuentes en EE. UU., Reino Unido, la Unión Europea y China.
4. **Hemos seguido colaborando con las marcas y el cumplimiento de la ley no solo para detener a estos usuarios malintencionados,** sino también identificar e incautar más de seis millones de productos falsificados, impidiendo que llegasen a los clientes o que fuesen vendidos en cualquier otro punto de la cadena de suministro global.

Estamos orgullosos de los progresos que hemos logrado el último año y seguiremos invirtiendo e innovando hasta que consigamos reducir a cero el número de falsificaciones en nuestra tienda. Agradecemos la creciente implicación y colaboración de toda la industria en la lucha contra las falsificaciones. Aunque creemos que todavía queda mucho trabajo por delante para impulsar la cooperación entre el sector público y el privado, estamos muy satisfechos de nuestro progreso y de lo que podemos hacer juntos para exigir responsabilidades a los actores malintencionados y garantizar que toda la industria esté libre de productos falsificados.

Te invitamos a leer nuestro Informe de Protección de Marca de 2022, en el que incluimos actualizaciones más detalladas sobre estas cuatro áreas estratégicas fundamentales para la protección de las marcas.

Atentamente,



**Dharmesh Mehta**

Vicepresidente de Servicios  
para colaboradores comerciales  
internacionales de Amazon

# Índice

---

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introducción</b>                                                       | <b>02</b> |
| <b>Compromiso de Amazon con la protección de las marcas</b>               | <b>05</b> |
| <b>Sección 1: controles rigurosos y proactivos</b>                        | <b>06</b> |
| <b>Sección 2: potentes herramientas para proteger a las marcas</b>        | <b>08</b> |
| <b>Sección 3: exigir responsabilidades a los actores malintencionados</b> | <b>14</b> |
| <b>Sección 4: protección y sensibilización de los clientes</b>            | <b>20</b> |

## Compromiso de Amazon con la protección de marcas

En Amazon nos esforzamos por ofrecer el servicio de compra más fiable del mundo y por ofrecer a los clientes la mayor selección posible de productos auténticos. Para lograr y mantener la confianza de los clientes, prohibimos estrictamente la venta de productos falsificados en nuestras tiendas. Invertimos e innovamos constantemente para garantizar que nuestros clientes reciben únicamente productos auténticos.

Nuestra estrategia de protección de marca se centra en cuatro pilares:

1. Controles rigurosos y proactivos;
2. Potentes herramientas para proteger las marcas;
3. Exigir responsabilidades a los actores malintencionados; y
4. Protección y sensibilización de los clientes.

Nos complace comunicar los progresos y las últimas novedades en este informe de Protección de Marca.





## Sección 1

# Controles rigurosos y proactivos

## Información clave

Nuestros controles proactivos están funcionando. El número de actores malintencionados que intentan crear nuevas cuentas de vendedor fraudulentas ha disminuido más de un 50 % con respecto al año anterior.

Vender en la tienda de Amazon abre todo un mundo de oportunidades para los emprendedores. En Amazon procuramos facilitar que los emprendedores honestos puedan crear una cuenta de vendedor, al mismo tiempo que dificultamos el acceso a actores malintencionados.

Gracias a nuestra continua inversión en técnicas avanzadas de aprendizaje automático, hemos mejorado nuestros controles proactivos y automatizado y ampliado nuestros sistemas de detección de productos infractores. Estos sistemas funcionan continuamente a lo largo de cada paso del proceso, desde el momento en que alguien intenta registrar una nueva cuenta de vendedor, crear o actualizar una página de detalle de producto o actualizar una oferta de un producto. Estos sistemas también tienen en cuenta las valoraciones que obtenemos de clientes, marcas y otros.

**800.000**  
intentos de creación de  
cuentas de vendedor

El número de intentos por parte de usuarios malintencionados de creación de cuentas de vendedor fraudulentas disminuyó respecto a los 2,5 millones de intentos registrados en 2021 y los 6 millones de intentos registrados en 2020.



## Verificación del vendedor

Amazon ha establecido procesos novedosos en la industria que permiten verificar la identidad de los potenciales vendedores mediante una combinación de tecnología puntera y labores de revisión por parte de expertos. Nuestros modelos y procesos para la verificación de vendedores - basados en análisis prospectivo del riesgo - son la primera línea de defensa de nuestros rigurosos controles proactivos. Los colaboradores comerciales que quieren empezar a vender en Amazon tienen que proporcionar un documento oficial de identidad con foto emitido por la autoridad gubernamental correspondiente, así como información fiscal y detalles sobre su identidad, ubicación, cuentas bancarias, tarjetas de crédito, etc. Nuestros sistemas analizan cientos de datos únicos para detectar y mitigar posibles riesgos en los nuevos vendedores, incluida su posible relación con actores malintencionados que hayamos identificado con anterioridad.

Para anticiparnos a los actores malintencionados, ahora es necesaria una verificación en directo en la que empleados de Amazon contactan con los vendedores a través de canales telemáticos o citas presenciales para verificar su identidad y documentación, lo que dificulta que los actores malintencionados registren nuevas cuentas de vendedor.

## Supervisión continua

Supervisamos continuamente nuestra tienda en busca de posibles infracciones. Desde el momento en que un vendedor pone a la venta un producto en nuestra tienda, nuestra tecnología avanzada escanea continuamente posibles falsificaciones, fraudes y otras formas de abusos, incluidos los cambios que se puedan producir en el futuro. Utilizamos la experiencia y conocimientos recopilados a lo largo de estos procesos para innovar y mejorar nuestras protecciones proactivas. Cuando recibimos una reclamación de infracción por parte del titular de derechos o una queja por parte de un cliente, nuestros algoritmos de aprendizaje automático utilizan esta información para casos futuros, lo que mejora nuestros sistemas de detección proactivos y aumenta la protección que brindamos a las marcas.

# 99%

**de ofertas de productos fraudulentos fueron bloqueadas o eliminadas proactivamente**

Nuestros controles proactivos han detectado y eliminado directamente más del 99 % las ofertas de productos infractores, antes siquiera de que las marcas las detectasen e informaran de ello. Esto incluye sospechas de productos fraudulentos, infracciones de algún tipo de derecho, falsificaciones o cualquier otro tipo de uso indebido.

# 8.000

**millones de ofertas de productos escaneadas a diario**

La tecnología automatizada de Amazon ha escaneado más de 8.000 millones de intentos diarios en las páginas de detalles del producto debido a indicios de posible uso indebido.

# Potentes herramientas para proteger a las marcas

## Información clave

Seguimos mejorando las protecciones automatizadas a través del Registro de Marcas de Amazon. Si bien el número de marcas inscritas sigue aumentando, hemos observado una reducción de más del 35 % con respecto a 2021 en el total de reclamaciones formuladas por las marcas inscritas en nuestro Registro de Marcas.

### Brand Registry

En 2017, lanzamos el Registro de Marcas de Amazon (Brand Registry), un servicio gratuito para los titulares de las marcas, independientemente de si venden en nuestra tienda o no. Este servicio permite que las marcas crezcan en Amazon y gestionen y protejan mejor sus derechos de marca y de propiedad intelectual e industrial. A través de la función "Informar de una infracción", los titulares de derechos pueden buscar, identificar e informar de infracciones y, posteriormente, realizar un seguimiento de sus solicitudes en el panel de control específico.

El Registro de Marcas también permite que Amazon proteja de forma efectiva las marcas mediante protecciones automatizadas que aprovechan el aprendizaje automático y la información proporcionada por ellas mismas a través del Registro de Marcas de Amazon. Nuestras protecciones automatizadas analizan continuamente las tiendas de Amazon para eliminar todos aquellos productos que puedan constituir algún tipo de infracción de derechos. A partir de 2022 y, a raíz de las sugerencias de mejora hechas por los propios titulares de derechos de marca, los usuarios del Registro de Marcas pueden ahora ver los detalles del número de ofertas de producto que se han retirado de forma proactiva por tienda, marca y categoría de producto en el "Panel de impacto".



Trabajar junto a Amazon nos ofrece eficiencia en la lucha contra las falsificaciones y la protección de nuestros clientes. Esperamos continuar nuestra colaboración con Amazon, desarrollando formas efectivas de luchar contra la falsificación en todo el mundo y dificultando la fabricación, venta o compra de productos falsificados.

**Canon**





**Las reclamaciones  
de infracción  
disminuyeron  
más de un  
35%**

En 2022, gracias a las continuas mejoras en nuestras protecciones automatizadas, las marcas detectaron menos productos que pudieran suponer alguna infracción en la tienda de Amazon. El número de avisos de infracción válidos enviados por las marcas en Brand Registry ha disminuido más de un 35 % a partir de 2021.

Además de las funciones de protección de marca, al inscribirse en el Registro de Marcas de Amazon, se desbloquean una serie de herramientas de creación de valor para la marca que solo están disponibles para los titulares de las marcas, como Brand Stores (que permite la creación de secciones de venta específicas para cada marca), la opción de Sponsored Brands (anuncios patrocinados), Brand Analytics (herramienta que ofrece información sobre campañas comerciales) y otras muchas y potentes funcionalidades.



Estoy gratamente sorprendida con todos los servicios de protección de marcas que ofrece Amazon. No habríamos sido capaces de aumentar nuestras ventas a millones de dólares de no haber sido por Amazon y sus programas de protección de marcas.

**Leslie Pierson**

Presidenta de Hot Taco Inc.



**TACO vs BURRITO**

► [Ver el estudio de caso completo de Taco vs. Burrito](#)



## Detener marcas comerciales fraudulentas en asociación con la USPTO

Desde hace varios años, Amazon apoya la labor de la Oficina de Patentes y Marcas de Estados Unidos (United States Patent and Trademark Office, USPTO) para prevenir el fraude y abuso del sistema de marcas registradas.

En 2022, mejoramos nuestra colaboración con USPTO. Amazon recibe información referente al estado del proceso de registro de marcas directamente desde USPTO. De este modo, podemos asegurarnos de que cualquier entidad que se haya visto sujeta a sanciones por parte de USPTO, incluyendo a los abogados con los que muestren relación, no podrá utilizar las solicitudes fraudulentas de registro de marca ante la USPTO para intentar acceder a nuestro Registro de Marcas. Además, aprovechamos esta información para identificar posibles abusos en nuestra tienda. Del mismo modo, Amazon comparte información relativa a comportamientos y tendencias abusivas con la USPTO, para apoyar investigaciones sobre posibles fraudes entre las entidades que solicitan y registran sus marcas.

**5.000**  
**Marcas**  
**suprimidas**

Nuestra cooperación con la USPTO nos ha permitido identificar más de 5.000 marcas falsas, que suponían cualquier otro tipo de abuso o infracción y eliminarlas o impedirles que se inscriban en el Registro de Marcas de Amazon.

## Amazon Patent Evaluation Express (APEX)

En 2018, lanzamos APEX para ofrecer a los titulares de patentes un proceso para resolver de forma eficaz las disputas por infracción de patentes de manera mucho más ágil que los sistemas tradicionales. Debido a la complejidad técnica de muchas patentes, los procedimientos por infracción de patente suelen prolongarse varios años, lo que sin duda supone un desembolso económico significativo. APEX permite que los titulares de patente formulen reclamaciones de infracción y lleven a cabo un seguimiento del proceso de decisión a través de la función "Informar de una infracción". A través del proceso de APEX, se selecciona a un experto externo neutral para determinar si un producto infringe los derechos de patente, lo que reduce el tiempo que se tarda en tomar una decisión a una media de seis semanas. Esto es considerablemente más rápido que el tiempo medio que se tarda en decidirse una demanda por infracción de patente por la vía ordinaria. El proceso de APEX también garantiza que la parte a la que se le otorga la razón en este proceso no tenga que correr con los gastos de éste.



## IP Accelerator

Amazon IP Accelerator ayuda a las empresas de tamaño reducido a obtener con más rapidez derechos de propiedad industrial, ofreciendo así a los propietarios de empresas una forma fiable y rentable de proteger sus marcas. IP Accelerator conecta a las empresas con una red seleccionada de despachos de abogados especializados en propiedad intelectual e industrial en 39 países y en 13 idiomas que ofrecen servicios de registro de marcas comerciales de alta calidad a precios competitivos.

IP Accelerator agiliza el acceso de una marca al Registro de Marcas de Amazon, lo que pone en marcha las funciones de protección de Amazon y las ventajas de creación de marca.

**16.000**  
marcas utilizan  
IP Accelerator

En 2022, la red de pequeñas y medianas empresas de IP Accelerator continuó creciendo hasta superar las más de 16.000 marcas que, desde el lanzamiento del programa, lo han utilizado para acceder de manera acelerada al Registro de Marcas de Amazon.



IP Accelerator nos ha ofrecido la protección que no sabíamos que necesitábamos. Ahora estoy tranquilo. De hecho, es agradable dedicarse a ver crecer el negocio sin preocuparme de que otra persona se lleve parte de los beneficios. Además, el proceso fue muy sencillo.

**Ayush Kothari**

director general y fundador de Woodsala



•॥ वूडसेल्ला ॥•

▶ [Ver el estudio completo de Woodsala](#)





## Project Zero

Project Zero combina la tecnología avanzada de Amazon con el conocimiento avanzado que las marcas tienen sobre sus derechos de propiedad industrial y sobre la manera de detectar las falsificaciones de sus marcas. Esto se lleva a cabo gracias a nuestras potentes herramientas de protección de marca – como son las protecciones automatizadas o las capacidades de serialización de productos – junto a la funcionalidad que ofrecemos a las marcas de Project Zero para eliminar directamente de nuestra tienda los productos falsificados.

**22.000**  
**marcas inscritas**

Project Zero ha experimentado una adopción continua en 2022, aumentando el número total de marcas registradas a más de 22.000.



Project Zero ha demostrado ser una herramienta increíble y se ha convertido en una parte fundamental de la estrategia estructurada de protección de la marca comercial de Arduino. Ha tenido efectos positivos para nuestra comunidad global y para nuestro negocio.

**Sara Therner**

responsable de marcas comerciales y licencias de Arduino



► [Vea el estudio de caso completo de Arduino](#)

## Transparency

Transparency es un servicio de serialización de productos que impide que los productos falsificados lleguen a los clientes mediante códigos que identifican de forma exclusiva las unidades individuales de los productos registrados. Estos códigos se pueden escanear a lo largo de la cadena de suministro. Asimismo, los clientes también pueden escanearlos para verificar su autenticidad mediante la aplicación de compras de Amazon o Transparency, independientemente del lugar en el que se hayan adquirido. Verificamos estos códigos para garantizar que solo se envíen unidades originales a los clientes.

En 2022, lanzamos un distintivo del programa Transparency que se coloca en las páginas de detalle del producto de la tienda de Amazon, e indica cuando el producto está registrado en el programa Transparency. Cuando un cliente compra en nuestra tienda, el distintivo del programa Transparency le hace saber que cada producto tiene un código único aplicado por la marca que verificamos antes del envío. Este distintivo forma parte de la misión de Amazon de evitar las falsificaciones de forma proactiva y permitir que los clientes verifiquen que un producto procede de la marca.

### Aumento del 40%

El programa Transparency continuó su adopción durante 2022, con un aumento del número total de marcas registradas hasta más de 33.000, lo que supone un aumento del 40 % en comparación con las cifras de 2021.

### 900 millones

La serialización de productos del programa Transparency protege más de 900 millones de unidades de productos en toda la cadena de suministro.



El programa Transparency nos ha ayudado a eliminar por completo a los usuarios malintencionados y las falsificaciones, y a cultivar nuestra reputación de autenticidad y calidad. Hemos podido aumentar nuestras ventas sin tener que preocuparnos por perder beneficios por culpa de usuarios malintencionados.

**Gaurav Katiyar**

Senior manager of Online Business, MuscleBlaze



MUSCLEBLAZE  
**MB**

▶ [Ver el estudio de caso completo de MuscleBlaze](#)

## Sección 3

# Exigir responsabilidades a los actores malintencionados

## Información clave

Hemos retirado más de seis millones de unidades de productos falsificados de la cadena de suministro global y hemos perseguido a más de 1.300 presuntos delincuentes mediante demandas y querellas.

## Unidad Contra los Delitos de Falsificación de Amazon (Counterfeit Crimes Unit , CCU)

Un día de trabajo de nuestra Unidad Contra los Delitos de Falsificación



► [Vea la CCU de Amazon en acción](#)

Nuestra Unidad Contra los Delitos de Falsificación (CCU) es un equipo internacional que incluye exfiscales, agentes del FBI, investigadores expertos y analistas de datos. La CCU, agencias de aduanas y fuerzas policiales comparten información para hacer un seguimiento de los presuntos falsificadores, cerrando las cuentas de actores malintencionados, incautando los productos falsificados y procesando a las personas implicadas. La CCU ha desmantelado a redes de falsificadores (incluidos proveedores, proveedores de logística, usuarios influyentes en redes sociales, proveedores de facturas falsas, etc.) mediante la interposición de demandas civiles de manera conjunta con las marcas, así como a través de otras acciones legales e incautaciones con autoridades de todo el mundo.



Cuando identificamos un problema, tomamos rápidamente las medidas necesarias para proteger a los clientes y las marcas; por ejemplo, eliminamos el contenido o productos problemáticos y, si procede, bloqueamos cuentas, retenemos los activos y ponemos a los actores malintencionados a disposición de las autoridades. Los actores malintencionados desarrollan constantemente nuevas tácticas para evadir nuestros sistemas de detección; por ejemplo, recientemente hemos identificado una serie de casos en los que estos actores malintencionados publicaban productos genéricos en la tienda de Amazon, a la vez que los promocionaban como falsificaciones en redes sociales. Seguimos innovando para ir un paso por delante de los falsificadores y trabajamos conjuntamente con marcas y las fuerzas del orden para exigir responsabilidades a los actores malintencionados. Nuestro objetivo es proteger nuestra tienda y a los clientes y frenar a los falsificadores.

**1.300**  
**criminales**  
**perseguidos**

En 2022, la CCU colaboró con marcas de todo tipo y tamaño de todos los sectores como Cartier, World Wrestling Entertainment (WWE), FELCO, General Electric (GE), King Technology y muchas otras para perseguir a más de 1.300 delincuentes mediante demandas y querellas.



Amazon es la empresa de referencia para la colaboración contra las infracciones de marca en Internet. Nuestros seguidores de todo el mundo confían en los productos oficiales y con licencia de la WWE, que llevan nuestra marca de propiedad industrial, y hacemos todo lo posible para proteger a los consumidores frente a falsificaciones y otros tipos de infracciones. Esperamos que otras empresas vean la Counterfeit Crimes Unit de Amazon como un modelo de cómo asociarse con empresas de cualquier tamaño para ayudar a luchar contra esta amenaza implacable.

**Matthew Winterroth**

vicepresidente de propiedad intelectual, World Wrestling Entertainment Inc.



## Desmantelar las redes de falsificaciones en todo el mundo

Además de desmantelar las redes de falsificadores mediante la interposición de acciones en vía civil, la CCU de Amazon colabora con las fuerzas del orden y autoridades en materia de cumplimiento e incautaciones en todo el mundo, lo que incluye medidas contra actores malintencionados, proveedores, proveedores de logística, usuarios influyentes en redes sociales, proveedores de facturas falsas, etc. En 2022:

**Hemos compartido información con varias agencias de seguridad pública de China**, lo que ha ayudado a las fuerzas policiales locales a realizar redadas contra falsificadores en varias provincias. Estas operaciones condujeron a la confiscación de más de 240.000 productos falsificados y a la desarticulación de tres grandes redes de falsificaciones.

**Las fuerzas policiales alemanas han actuado** gracias a nuestra información contra nueve supuestos miembros de una banda de falsificadores de cartuchos para impresoras, con sede en Alemania, que intentaban engañar a los clientes mediante la venta de cartuchos de tóner falsos que se comercializaban como auténticos.

**Hemos apoyado las actividades de antifalsificación** que ha llevado a cabo la Police Intellectual Property Crime Unit (PIPCU) de la policía de la Ciudad de Londres. Nuestra CCU se ha unido al British Phonographic Industry (BPI) para proporcionar información detallada a la policía de la Ciudad de Londres sobre una operación de CD falsificados a gran escala. Las acciones de la PIPCU, incluidas redadas en tres ubicaciones diferentes, tuvieron como consecuencia la incautación de más de 32.000 CD falsificados.

## Eliminar falsificaciones de la cadena de suministro

La lucha contra las falsificaciones es global, los actores malintencionados operan en muchos canales de venta minorista. Cuando encontramos una falsificación, seguimos el rastro más allá de nuestra tienda para identificar los almacenes y la red de distribución implicada en la producción de falsificaciones, de forma que podamos evitar que los productos falsificados vuelvan a entrar en la cadena de suministro. Esto protege y beneficia a los clientes, tanto si compran en Amazon como en otro lugar.

**6 Millones**  
de artículos  
falsificados eliminados  
adecuadamente

Hemos identificado e incautado más de seis millones de artículos falsificados, impidiendo por completo que pudieran regresar a la cadena de suministro.



# Modelo de colaboración del sector público y privado para detener a los falsificadores

Estamos orgullosos de los progresos y los resultados obtenidos con nuestra estrategia de protección de marca descrita en este informe, pero la falsificación sigue siendo un problema en todo el mundo. Aunque hemos tomado medidas para asociarnos con otros actores del sector público y privado, la completa eliminación de las falsificaciones requiere de más inversiones y esfuerzos conjuntos por parte de todos. En 2021, publicamos una propuesta de líneas generales para la colaboración del sector público y privado -“Hoja de hoja de ruta para frenar productos falsificados a través de la colaboración público-privada” - con el objetivo de perseguir a los falsificadores, que identificó tres áreas en las que un aumento de la colaboración ofrecería oportunidades de mejora en la detención de falsificadores. A lo largo de 2022 hemos progresado en la buena dirección, pero aún tenemos mucho trabajo por hacer en estas tres áreas:

**Intercambiar información sobre las falsificaciones para ayudar a detenerlas en frontera:** hemos ampliado nuestro trabajo con la Customs and Border Protection (CBP) de EE. UU. para el intercambio mutuo de información. En 2022, hemos proporcionado a la CBP información sobre falsificadores identificados, y la CBP nos ha ofrecido información muy valiosa que nos ha permitido detener los productos falsificados que iban a entrar en nuestra red de gestión logística, permitiéndonos también retirar las páginas de detalle de productos infractores de nuestra tienda. Queremos poner en marcha programas similares con agencias aduaneras de todo el mundo, y ya hemos suscrito un memorando de entendimiento con las aduanas de Japón que ya está dando resultados positivos. Estamos decididos a seguir con estas colaboraciones con las agencias aduaneras para agilizar las actividades relacionadas con los productos, proporcionar más ayuda a las fuerzas policiales y proteger mejor las marcas y a los clientes. Estas colaboraciones evitan que las falsificaciones lleguen a los clientes de Amazon e impiden que los productos crucen las fronteras y entren en las cadenas de suministro nacionales para que no se vendan a través de canales minoristas o tiendas. Seguimos prestando asistencia a todos los proveedores de servicios logísticos y de sitios web que comparten información sobre actividades de falsificaciones con las agencias aduaneras para ayudar a su detección e incautación, y para reforzar la capacidad de las fuerzas policiales para dismantelar las redes de delincuencia que trafican con estos productos ilícitos.

**Compartir información sobre falsificadores bloqueados para ayudar a la industria a detener a más falsificadores de manera anticipada:** hemos obtenido resultados positivos de nuestro programa piloto de 2021, donde intercambiamos información sobre falsificadores con otros minoristas y estamos orgullosos de haber ampliado esta iniciativa pionera en 2022, destinada a hacer que las compras sean más seguras para todos los consumidores. A través de esta colaboración, los minoristas están mejor preparados para evitar que los falsificadores utilicen varias tiendas para vender sus productos falsos, lo que minimiza los riesgos de falsificación en todo el sector. Estamos listos para colaborar tanto con profesionales del sector privado, como con minoristas, compañías encargadas del procesamiento de pagos, intermediarios de transporte y otros actores que comparten nuestro objetivo de detener las falsificaciones y a los falsificadores. Seguimos creyendo que el sector privado puede identificar y detener a los falsificadores antes si somos capaces de compartir información relevante entre los actores involucrados. El sector privado puede impulsar el desarrollo de una solución escalable para compartir información en tiempo real sobre falsificadores identificados. Animamos a más empresas a trabajar con nosotros para crear estas colaboraciones en el futuro.

**Aumentar los recursos dedicados a perseguir a los falsificadores:** agradecemos y respetamos el esfuerzo y dedicación de las fuerzas policiales y judiciales en la lucha contra los falsificadores en todo el mundo. Estamos orgullosos de nuestras colaboraciones con este tipo de agencias para hacer frente a estos delincuentes y seguiremos compartiendo información sobre falsificadores identificados a los que hemos bloqueado en nuestra tienda. Seguiremos avanzando y proporcionando a las autoridades información detallada y pruebas para mejorar su capacidad de exigir responsabilidades a los falsificadores y dismantelar las redes de delincuencia que se encuentran detrás de estos productos ilícitos. Sin embargo, la realidad es que, durante demasiado tiempo, la investigación de las redes de falsificadores no ha recibido ni los recursos ni la atención necesarios para lograr detenerles. El año pasado, nos alentó ver que varias administraciones gubernamentales aumentaron la financiación para la lucha contra las falsificaciones, como fue el caso del Intellectual Property Rights Coordination Center de EE. UU. y la prioridad que la UE le ha otorgado a los delitos de propiedad intelectual en el marco de la European Multidisciplinary Platform Against Criminal Threats (EMPACT). Son pasos en la dirección correcta y esperamos poder seguir colaborando con los legisladores de todo el mundo para garantizar que las fuerzas policiales cuenten con los recursos necesarios para perseguir a estos usuarios malintencionados.

## Compartir las prácticas recomendadas y seguir mejorando juntos

Trabajamos con las principales asociaciones del sector y organizaciones sin ánimo de lucro para obtener información que nos ayude a seguir mejorando nuestros programas, compartir nuestras prácticas recomendadas para ayudar a otros a tener más éxito, identificar tendencias, probar nuevas funcionalidades y, en última instancia, proteger mejor a los clientes y las marcas. A continuación, destacamos algunas de esas colaboraciones.

En 2022, nos asociamos con el Terrorism, Transnational Crime and Corruption Center (TraCCC) de la Universidad de George Mason para patrocinar el Bring Down Counterfeiting Policy Hackathon (la maratón de programación para desarrollar una política para acabar con las falsificaciones). Este primer evento fue una oportunidad para que más de 250 investigadores de 25 universidades contactaran directamente con el personal de fuerzas policiales, legisladores y profesionales de la propiedad intelectual e industrial para desarrollar soluciones interesantes para los desafíos globales de las falsificaciones. Once equipos finalistas compitieron por más de 52000 \$ en becas de investigación y otros premios. Estos equipos mostraron sus ideas sobre cómo mejorar las políticas, herramientas y técnicas de las fuerzas policiales en las áreas de intercambio de datos públicos y privados, análisis de datos avanzados y tecnología de integridad de la cadena de suministro para verificar y realizar un seguimiento de las materias primas y los productos. En 2023, Amazon y TraCCC continuarán asociándose con otro evento dedicado a desarrollar las ideas ganadoras y respaldar su aplicación a soluciones del mundo real.

“ Esto fue sólo un momento de transformación en la manera en que tratamos con las falsificaciones que tiene como resultado nuevas oportunidades de investigación. Tendrá repercusiones en la política nacional. Y habrá divulgación pública para que la gente pueda comprender mejor la gravedad de este problema.

**Louise Shelley**

directora del Transnational Crime and Corruption Center

“ La colaboración IACC con Amazon fue la primera de este tipo cuando se publicó el programa IACC-Amazon en 2018. A lo largo de los años, nuestros respectivos equipos han colaborado con las marcas para resolver problemas de cumplimiento únicos que tienen que afrontar en un entorno de comercio electrónico en constante evolución. Hemos observado que el programa se amplía de muchas formas, como, por ejemplo, con una mayor participación de los titulares de derechos. Esperamos ampliar nuestra colaboración de formas aún más significativas en el próximo año para ofrecer más valor a las marcas y a la comunidad de propiedad intelectual en general.

**Bob Barchiesi**

presidente de la International AntiCounterfeiting Coalition

“ Desde hace mucho tiempo, hemos colaborado con Amazon Italia para hacer frente a la infracción de las indicaciones geográficas en el sector agroalimentario. Esta es un área es de relevancia para la economía del país y por la que Italia es famosa en todo el mundo. Tenemos el firme compromiso de proteger tanto a los operadores económicos como a los consumidores. Hemos encontrado en Amazon un socio al respecto. Tanto de forma proactiva como reactiva, Amazon trabaja para garantizar que su tienda sea un lugar seguro para comprar y esperamos poder reforzar nuestra colaboración.

**Felice Assenza**

director de la Inspección Central para la represión del fraude y la protección de la calidad de los productos agroalimentarios (ICQRF) del Ministerio de Agricultura, Soberanía Alimentaria y Bosques

“ Los delincuentes falsificadores se han aprovechado de las condiciones financieras inestables en todo el mundo para generar beneficios gracias a la venta de productos falsos baratos y más peligrosos en Internet. ACG y el equipo de Protección de marca de Amazon y la CCU han trabajado juntos de forma continua para comprender y hacer frente a las amenazas, con el fin de garantizar que los consumidores y las empresas estén debidamente protegidos de esta delincuencia maliciosa.

**Phil Lewis**

director general, Anti-Counterfeiting Group

“ En Licensing International, estamos continuamente asombrados por el gran compromiso de Amazon de trabajar con los fabricantes y titulares de la marca, así como informar a los consumidores sobre falsificaciones e infracciones. Las actividades continuas [de Amazon], en muchos casos trabajando con los titulares de las marcas y fabricantes de forma individualizada, demuestran la seriedad de su compromiso para acabar con los productos ilegales.

**Maura Regan**

presidenta de Licensing International

“ Queremos expresar nuestro profundo respeto por la pasión y el trabajo de Amazon en materia de protección de marca y seguiremos colaborando con Amazon para proteger a los clientes.

**Takayuki Okazaki**

líder del equipo de proyectos de Internet, International Intellectual Property Protection Forum





## Sección 4

# Proteger y sensibilizar a los clientes

## Información clave

Nos hemos asociado con la Cámara de Comercio y la Customs and Border Protection de EE. UU. para llegar a más de 70 millones de personas y proporcionarles recomendaciones sobre cómo comprar con seguridad y evitar productos falsificados.

## Garantía para el cliente

Durante décadas, nuestra Garantía de la A a la Z ha asegurado que los clientes estén protegidos y puedan obtener un reembolso completo por cualquier producto que adquieran si no están satisfechos. Esto protege a los clientes tanto si han comprado el producto a Amazon como a un colaborador comercial independiente. En los últimos años, hemos ido aún más lejos.

Aunque un cliente no se ponga en contacto con nosotros, si identificamos que un cliente ha adquirido un producto falsificado, Amazon se pone en contacto con él de forma proactiva, le informa de que ha adquirido un producto falsificado y reembolsa su compra íntegramente. No es necesario que el cliente realice ninguna acción.

## Sensibilización del sector y el cliente

En el Día Mundial Contra la Falsificación y la Piratería de 2022, nos asociamos con la European Federation of Pharmaceutical Industries Associations (EFPIA) para sensibilizar a través de una campaña en redes sociales. La campaña se centró en el desarrollo de prácticas recomendadas del sector para retirar las medicinas falsificadas que se vendían en Internet.

Antes de la temporada de compras navideñas de 2022, nos asociamos con la Cámara de Comercio y la Customs and Border Protection de EE. UU. para llegar a más de 70 millones de personas y proporcionarles consejos sobre cómo comprar con seguridad y evitar productos falsificados. Somos conscientes de la importancia de informar a los consumidores jóvenes sobre los riesgos de los productos falsificados. En 2022, continuamos nuestra colaboración con la campaña Unreal de la International Trademark Association (INTA), una iniciativa de sensibilización del consumidor que informa a los consumidores más jóvenes sobre el valor de la propiedad intelectual e industrial y los peligros de comprar productos falsificados. Miembros del equipo de Amazon de todo el mundo participaron en la campaña Unreal de la INTA y conectaron con los estudiantes mediante presentaciones ilustrativas e informativas en colegios, eventos orientados a jóvenes y redes sociales. Los programas de educación juvenil como los de la INTA son algunos de los pasos más impactantes en nuestro esfuerzo colectivo por limitar el alcance de los productos falsificados.

# Datos principales

## Cómo Amazon protege las marcas

### 1.200

Hemos invertido más de 1.200 millones de dólares y hemos empleado a 15.000 personas (científicos de aprendizaje automático, desarrolladores de software e investigadores expertos) dedicadas a proteger a los clientes, las marcas, a los colaboradores comerciales y nuestra tienda frente a falsificaciones, fraudes y otras formas de abuso.

### 800.000

El número de creación de nuevas cuentas de vendedor por parte de actores malintencionados disminuyó de 6 millones en 2020 a 2,5 millones en 2021 y 800.000 en 2022.

### 8.000 millones

La tecnología automatizada de Amazon ha escaneado a diario más de 8.000 millones de intentos de modificación en las páginas de detalles del producto en busca de indicios de posibles abusos.

### 99%

Nuestros controles proactivos han detectado y bloqueado más del 99 % de las ofertas de producto fraudulento antes de que una marca tuviese que identificarlas y denunciarlas. Esto incluye productos fraudulentos, productos infractores de derechos, falsificaciones o productos que suponían un riesgo de cualquier otro tipo.

### 35%

En 2022, gracias a las continuas mejoras en nuestras protecciones automatizadas, las marcas detectaron menos productos infractores en la tienda de Amazon. El número de reclamaciones remitidas por marcas en el Registro de Marcas ha disminuido en más de un 35 % con respecto a 2021.

### 16.000

En 2022, la red de pequeñas y medianas empresas de IP Accelerator continuó creciendo. Más de 16.000 marcas han utilizado IP Accelerator para inscribirse en el Registro de Marcas de Amazon desde el lanzamiento del programa.

### 5.000

Nuestra colaboración con la USPTO nos ha permitido identificar más de 5.000 marcas fraudulentas y eliminarlas o impedirles el acceso al Registro de Marcas de Amazon.

### 22.000

Project Zero ha experimentado un incremento sostenido en 2022, con un aumento del número total de marcas registradas que llega a más de 22.000.

### 900 millones

La serialización de productos de Transparency ha protegido más de 900 millones de unidades de productos en toda la cadena de suministro.

### 1.300

Hemos interpuesto acciones legales frente a más de 1.300 presuntos delincuentes.

### 6 millones

Hemos retirado más de seis millones de unidades de productos falsificados de la cadena de suministro global.

