

Sernac exige a empresas de retail compensaciones por incumplimientos en compras por Internet

El **Servicio Nacional del Consumidor** exigirá compensaciones y ajuste de prácticas a las tres empresas del retail más reclamadas por la demora e incumplimientos relacionados con las compras por internet durante la segunda etapa de esta pandemia.

Para ello, el organismo inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con **Falabella, Ripley y Paris, empresas que concentran el 53% de los reclamos totales** relacionados con el retardo de la entrega en el comercio electrónico, entre otros problemas.

Anuncio Patrocinado

El proceso busca investigar también otras prácticas detectadas como, por ejemplo, se ofrecerían compensaciones en forma de giftcard que después no se cumplirían, tienen “letra chica” o no serían eficaces; se realizarían cobros por cada despacho pese a ser una única compra; y dificultades para acceder a los canales de atención en caso de problemas.

Desde marzo hasta junio de este año, el **SERNAC recibió cerca de 72 mil reclamos** relacionados con retardo en la entrega de los productos en el comercio electrónico, siendo el mercado que encabeza el ranking general. En algunos casos, se han producido demoras de hasta dos meses sin que se le entregue explicación ni compensación al consumidor, ni se le devuelva lo pagado.



WAVM | PUBLICIDAD

AGENCIA DE PUBLICIDAD

-  Impresiones
-  Manejo de redes sociales
-  Videos y fotografías profesionales

 **Conversemos por WhatsApp**

Sernac exige a empresas de retail compensaciones por incumplimientos en compras por Internet

De este total, y sin considerar número de transacciones, Falabella concentró el 31% (22.312 reclamos); seguida de Ripley, con un 14,5% de los casos (10.434 reclamos); luego Paris, con un 7% (5.149 reclamos).

Respecto a las empresas que tienen menos porcentaje, el Servicio analizará su comportamiento y estándar de respuesta para evaluar las acciones a seguir, por lo que no se descarta iniciar otras gestiones.

Los tres retailers concentraron 53% de los reclamos ingresados entre marzo y julio, que se traducen en un aumento de 539% versus el mismo período del año pasado. Esta cifra es seis veces superior al mismo período de 2019. La empresa Falabella tuvo el mayor crecimiento respecto al total de sus reclamos respecto al mismo período de 2019, con un aumento de 556%.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que “es entendible que las empresas tuvieran problemas por el aumento de la demanda en el contexto de la pandemia, pero han pasado casi 5 meses donde lo esperable es que hayan ajustado sus procesos y ofrezcan plazos que sí puedan cumplir. Lo que hemos visto es que las empresas ofrecen plazos que después no cumplen generando frustración en los consumidores, sobre todo porque están comprando productos de primera necesidad para el teletrabajo o el estudio a distancia de los escolares”, indicó la autoridad.

El proceso establecerá criterios claros de compensación, como considerar a todos los afectados, ser proporcionales al daño, por ejemplo, incluyendo un monto por cada día de atraso, además que las empresas aseguren la mejora en sus procesos y eliminación de malas prácticas.

Si las empresas no entregan la información necesaria, o las compensaciones ofrecidas no cumplen las exigencias, el SERNAC presentará demandas colectivas.

y tú, ¿qué opinas?