

Más de 400 reclamos recibió el Sernac durante la primera jornada del Cyberday

Desde que comenzó el CyberDay, y hasta las 06:30 de este martes, el SERNAC había recibido 416 reclamos, principalmente por falta de información respecto de los precios de los despachos, ofertas que no serían tales reales y algunos problemas en las transacciones.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que todavía es un proceso en desarrollo, aunque en general se ha visualizado un comportamiento adecuado por parte de las empresas, salvo algunas excepciones. La autoridad explica que el Servicio sigue monitoreando que las empresas cumplan con los pisos mínimos, esto es; que los precios sean adecuadamente informados y que sean los mismos al principio de la transacción que al final; que la publicidad sea verdadera; que se indique el stock; y que la información de despacho sea clara.

Anuncio Patrocinado



Del Villar recalcó que el SERNAC espera que las empresas que están participando en este evento sean profesionales también en la post venta, especialmente que comprometan plazos de despacho que puedan cumplir o informen oportunamente cualquier problema al respecto. El retraso en la entrega de los productos ha sido uno de los mayores problemas del comercio electrónico durante la pandemia. La autoridad destacó que el SERNAC tiene un convenio de buenas prácticas con la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), cuyo objetivo es justamente que las compañías participantes cumplan con las expectativas de los consumidores.

El Director recordó que se está trabajando en entregar nuevos derechos en esta materia a través de un Reglamento del Ministerio de Economía, entre ellos, la exigencia de informar el historial de precios; que se publiquen los valores de los productos con los despachos incluidos; y la obligación de responder a los intermediarios, entre otros aspectos.

**WAWM | PUBLICIDAD**

**AGENCIA DE PUBLICIDAD**

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

Conversemos por WhatsApp

Los consumidores que realizan compras por internet tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio, es decir, a conocer las características relevantes de los productos y servicios; a que se informe el precio final; al saber el stock disponible; y a que los plazos de despacho de los productos sean respetados.

#### **Derechos en las compras electrónicas:**

- **Derecho a retracto:** permite que los consumidores se puedan arrepentir del contrato en este tipo de compras dentro de los 10 días desde que recibió el producto o contrató el servicio, a menos que el proveedor haya negado expresamente e informado en forma previa y clara.
- **Derecho a garantía:** Si un consumidor compra un producto nuevo por internet que sale malo, tiene derecho a garantía legal dentro del plazo de los tres primeros meses, lo que significa que puede elegir entre el cambio, la reparación o la devolución de lo pagado. El SERNAC dictó una Circular Interpretativa que suspende el plazo del

ejercicio del derecho a garantía hasta cuando el consumidor pueda ejercerlo, considerando la situación de pandemia.

- Información sobre el stock de productos sujetos a la oferta. Los consumidores tienen derecho a conocer el número de unidades de cada producto que se encuentran disponibles para ser adquiridos.
- Información clara y oportuna sobre los descuentos: se deben señalar los porcentajes de descuentos que se ofrecerán, y sobre qué productos se aplicarán. Todo lo informado o publicitado se debe respetar.
- Precio: es importante que las empresas informen el precio final del producto en pesos (que incluyen las tasas e impuestos).
- Medios de pago: las empresas deben informar los medios de pago aceptados, y las condiciones, plazos, costos y cobertura geográfica de despacho de los productos.
- Exclusiones o limitaciones: se debe informar a los consumidores acerca de determinadas marcas de productos que pudiesen estar excluidas de las ofertas, como también si es que existe alguna limitación en la cantidad de productos que puede adquirir un consumidor.
- Información clara y oportuna sobre los datos de contactos de las empresas.
- En la post venta, las empresas deben tener canales expeditos de contacto para que los consumidores puedan pedir información y reclamar ante cualquier problema.

Ante cualquier incumplimiento los consumidores pueden reclamar [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o llamando al 800 700 100.

y tú, ¿qué opinas?