

Durante las tres jornadas del CyberDay, el SERNAC recibió 1.198 reclamos de parte de los consumidores, los cuales apuntaron principalmente a ofertas que no serían reales, problemas en las transacciones y falta de información respecto de los precios de los despachos.

Sin considerar la cantidad de transacciones realizadas, los reclamos se concentraron en 5 empresas: Falabella con un 25,8% de los reclamos, Ripley con un 17,4%, Paris un 8,3%, Sodimac 7,2% y Linio con un 2,9%.

#### Anuncio Patrocinado

No obstante, el Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que el comportamiento de parte de las empresas participantes en este evento comercial fue, en general, adecuado considerando el alto número de compras, aunque se detectaron algunos problemas, en gran parte, similares a eventos anteriores.

La autoridad explicó que el organismo estará monitoreando las semanas posteriores al evento, que es el período donde habitualmente aumentan los reclamos, principalmente por la demora de los despachos, problema que se ha repetido en esta modalidad de venta durante la pandemia y que el SERNAC actualmente está abordando con un Procedimiento Colectivo con tres empresas del retail.

**WAM | PUBLICIDAD**

**AGENCIA DE PUBLICIDAD**

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

**Conversemos por WhatsApp**

Asimismo, asegura que la pandemia aceleró el crecimiento del comercio electrónico, por lo que es necesario realizar algunos cambios de fondo para fortalecer los derechos de los consumidores en esta materia.

Asimismo, recordó que una de las medidas de la agenda "Pro Consumidor" apuntan también a modificar la Ley del Consumidor respecto del derecho a retracto en la contratación a distancia. Actualmente la normativa establece que las personas pueden ejercer el derecho a retracto, es decir, los consumidores pueden arrepentirse de las compras vía Internet o presenciales sin acceso al producto.

El Derecho a retracto actualmente debe ser ejercido dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o la compra, pero siempre que la empresa adhiera al derecho a retracto, ya que puede disponer expresamente lo contrario, informándole al consumidor previamente. Lo que se buscará con la modificación legal es que sea a todo evento.

### **Derecho a garantía**

El SERNAC recordó además que en caso que los productos comprados por internet lleguen defectuosos o tengan algún problema durante los tres meses siguientes de haberlo recibido,

los consumidores tienen derecho a la garantía legal.

Al comprar por internet los consumidores tienen los mismos derechos que si se tratara de una compra presencial. Por lo tanto, si el producto llega malo o se eche a perder por un uso normal, las personas tienen derecho a exigir el 3X3, es decir, elegir entre el cambio, la reparación o la devolución de lo pagado, durante los tres primeros meses desde la recepción del bien.

Por otro lado, si ocurre una anulación de alguna compra, las empresas tienen la obligación de devolver el dinero a los consumidores en el menor tiempo posible y bajo el mismo instrumento que realizó la compra, esto es, si pagó con tarjeta de crédito o con débito, el dinero deberá ser devuelto a través de este medio.

En caso que los consumidores tengan algún problema post cyber y las empresas no le dan respuesta, pueden interponer sus reclamos ante el SERNAC a través de [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o llamando al 800 700 100

Además, los consumidores, en el mismo sitio del SERNAC, pueden utilizar la herramienta denominada “Alerta Ciudadana”, la cual permite informar al Servicio de la existencia de alguna conducta que posiblemente esté afectando los derechos de muchas personas. Estos antecedentes permitirán que el Servicio realice eventuales investigaciones, como fiscalizaciones que podrían terminar en acciones colectivas.

y tú, ¿qué opinas?