Sernac presentó demandas colectivas contra Falabella y París

Valparaíso

El SERNAC presentó demandas colectivas contra Falabella y Paris (Cencosud), luego de los múltiples problemas en las compras por internet durante la pandemia, principalmente retrasos en la entrega de los productos, pero también ventas sin stock, productos que nunca llegaron, retraso en la devolución del dinero y problemas para contactarlos.

Estas empresas deberán responder ante la Justicia, pues no cumplieron con las exigencias realizadas por el SERNAC, en el marco de los Procedimientos Voluntarios Colectivos iniciados en agosto.

Anuncio Patrocinado

PERMISO
CIRCULACIÓN
Segunda cuota
Paga en línea:
www.muninogales.cl
📢 Recuerda que hasta el 30 de agosto tienes plazo para pagar la segunda cuota de tu permiso de circulación 2025.
Te informamos de los horarios de atención en la Unidad de Tránsito. (Interior Edificio Municipal)
📅 Martes 26 al viernes 29 de Agosto:
🕘09:00 - 13:30 horas.
📅 Sábado 30 de Agosto: 🕘09:00 - 13:30 horas.
También puedes realizar el trámite en www.muninogales.cl
Nogales
MUNICIPALIDAD

En el caso de Falabella, la empresa no entregó información suficiente durante el proceso, por lo que el SERNAC dispondrá de un formulario en su página web diseñado especialmente para que los consumidores informen el problema causado, si se les entregó alguna respuesta y si ésta es suficiente.

Esos antecedentes se sumarán al juicio colectivo junto a los reclamos, no obstante, es importante recalcar que el alcance de un juicio colectivo es para todos los afectados, aunque no hayan reclamado al SERNAC.

Si bien la situación de pandemia en un primer momento pudo justificar ciertos incumplimientos relacionados con las fechas de los despachos de los productos, luego de unas semanas era esperable que las empresas ajustaran sus procesos de despacho e informaran los plazos reales que podrían cumplir.

Ahora es el momento de que las empresas se hagan cargo sin excusas y compensen a los consumidores por sus incumplimientos. Cuando una empresa ofrece plazos que no puede cumplir, no sólo genera frustración en los consumidores, si no que promueve una competencia desleal porque las personas los eligieron frente a otras empresas por su promesa de plazo.

Los consumidores narran en sus reclamos la molestia y frustración que les causó la demora o, más grave aún, la no entrega de los productos que esperaban durante esta pandemia, y la falta de respuesta de la empresa ante sus reiterados incumplimientos, especialmente, cuando en la primera etapa de la pandemia compraron productos básicos para el teletrabajo, o para el estudio de los niños en la casa.

Los consumidores han dicho en las encuestas que están dispuesto a esperar que una empresa demore más siempre y cuando les informen un plazo que van a cumplir.

El comercio electrónico se basa en la confianza en la información proporcionada y en que el producto llegará, y que será lo que el consumidor adquirió, por lo que ese tipo de conductas daña al mercado.

Por ello, es inaceptable que un consumidor espere más de cinco meses por una respuesta de la empresa y no reciba finalmente el producto que compró.

Con estas conductas, una forma de venta que se supone debía ser de ayuda, se transforma en frustración y un costo monetario, pero también tiene un costo emocional en un contexto donde las personas necesitan facilidades y no dificultades.

A través de estas demandas colectivas, además de las compensaciones para los consumidores, el SERNAC buscará que estas empresas sean condenadas a las más altas multas que establece la Ley.

y tú, ¿qué opinas?