

procedimiento con Ripley para que compense a 180 mil consumidores

Tras una minuciosa investigación, que arrojó eventuales infracciones a la ley, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) instó a un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) con Ripley para que compense a consumidores que tuvieron que pagar el retiro en tienda de su respectiva compra.

Todo se origina a raíz de diversos reclamos presentados por las y los consumidores en el Servicio, quienes apuntaron a que la empresa realizaba un cobro impropio, luego de elegir la modalidad de "retiro en tienda"

al comprar un producto de forma online.

En específico, se trata de un cobro de \$990 adicionales al precio del producto, que no era informado y que sólo aparecía cuando las personas efectuaban compras en la página web y la aplicación de Ripley.

EVENTUALES INFRACCIONES

La investigación determinó que Ripley habría infringido la Ley del Consumidor, primero, al no informar adecuadamente la existencia del cobro por retiro en tienda; y, en segundo lugar, por reali-

zar un cobro impropio, ya que la existencia de dicho pago no se establece en los términos y condiciones del sitio web y la aplicación respectiva.

De hecho, según cifras que entregó la empresa al ser oficiada por SERNAC, se aplicó este cobro a casi 280.000 pedidos correspondientes a más de 180.000 consumidores, los que podrían aumentar si el cobro se mantiene en la actualidad.

Esta situación llevó a SERNAC a iniciar un Procedimiento Voluntario Colectivo, con el objetivo de compensar y devolver

todos los cobros efectuados por retiro en tienda a las personas afectadas, con aplicación de reajustes e intereses, y que la empresa detenga de manera definitiva este cobro por retiro en tienda, asociado con las ventas efectuadas por la página web y la aplicación de Ripley. Además, se buscará indemnizar el costo del reclamo de todas las personas que reclamaron por estos hechos.

Al respecto, el Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, reprochó el comportamiento de la empresa involucrada, que terminó afectando a miles de consumidores que

realizaron compras tanto en su página web, como a través de la aplicación móvil.

"No cabe este cobro, ya que esta modalidad supone la materialización de la obligación que tiene cada proveedor de entregarle al consumidor el producto o bien que está adquiriendo. Desde ese punto de vista esa entrega no constituye un servicio adicional del bien o producto que está comprando el consumidor, por lo tanto, no puede ser objeto de un cobro cuando, además, quien tiene que desplazarse a la tienda para retirar ese producto es el consumidor".