



Christian Diez, experto en marketing y gestión comercial, aborda investigación del Sernac por retiros en tiendas

“Yo no creo que las empresas estén tratando de robarle a la gente”

NICOLÁS VILLAGRA

Una minuciosa investigación realizada por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) determinó que tres tiendas de retail, las que estaban infraccionado la ley del Consumidor por cobros asociados en retiros en tienda. Las tiendas en cuestión son: Ripley, Colloky y Opalline (tiendas de vestuario infantil). Según determinó el Sernac, estas tiendas no entregaban

adecuadamente la existencia de un cobro por retiro en tienda. En el caso de Ripley el ente fiscalizador instó a un Procedimiento Voluntario Colectivo para que la empresa compense a 180 mil consumidores.

El experto en marketing y gestión comercial de la Universidad de Chile, Christian Diez, comentó que podrían existir formas en las que este cobro no sea descabellado. Para Diez, el acceso a las páginas web de las tiendas te da mayor

beneficio, pues hay muchos que no se encuentran en la tienda física entonces “el retail también tiene un costo por mover el producto desde la bodega, o su centro de distribución, hasta la tienda donde la persona quiera retirarlo”.

En ese mismo punto, el ingeniero comenta la existencia de una separación de stock, donde es diferente la gente que compra en la misma tienda, que la que compra online. “Para no quedarse sin

stock y que la gente que va a vitrinear tenga acceso al producto el retail debe tener los productos tanto en la tienda como en online”.

Sobre el hecho de que existan tiendas que no cobren la entrega, Diez comenta que todo depende de la logística y de cómo opera el retail, “hay unos que no te van a cobrar y otros que sí, tendrán sus razones, pero yo no creo que las empresas estén tratando de robarle a la gente, porque la gente tiene más opciones”.