

Casi \$1.000: Ofician a otras dos firmas del retail por cobro de “retiro en tienda” en compras online

Luego de que la semana pasada el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) determinara que la empresa Ripley estaba infringiendo la ley del consumidor al cobrar un monto adicional por compras online con retiros en tienda, se ha detectado el mismo comportamiento en



otras tiendas del retail. Tal es el caso de Opaline y Colloky, ambas tiendas dedicadas principalmente a la venta de vestuario y calzado infantil.

En estos casos, el servicio detectó que al realizar compras a través de su sitio web y seleccionar la opción de “retiro en tienda” se sumaba un costo adicional. En específico, el monto -que hasta el día de hoy es cobrado por las empresas- corresponde a \$990, el que además, no es informado previamente a los consumidores. Por esta razón, el Servicio Nacional del Consumidor ofició a las tiendas Opaline y Colloky, con el objetivo de que entreguen información sobre los términos, condiciones y modalidades que rigen en la compra de productos por medio de los sitios web www.opaline.cl y www.colloky.cl. También se solicitó que se informe en qué casos se realiza el cobro adicional y como se informa la existencia de este a los consumidores, además del número de reclamos que han recibido por este motivo. “Este comportamiento, al igual que lo ocurrido con Ripley, estaría infringiendo la Ley del Consumidor, tanto al no informar la existencia de este cobro adicional, como también, al no establecerlo en los términos y condiciones publicados en cada sitio web”, señaló el Sernac.