



No era sólo Ripley: SERNAC investiga a Opaline y Colloky por cobrar monto por retiro en tienda

Tras la investigación realizada por el Servicio Nacional del Consumidor que determinó que la empresa Ripley estaría infringiendo la Ley del Consumidor al cobrar un monto adicional por compras online con retiro en tienda, SERNAC ha podido detectar este comportamiento en otras tiendas del retail.

Tal es el caso de Opaline y Colloky, ambas son tiendas dedicadas principalmente a la venta de vestuario y calzado infantil. En este caso, el Servicio pudo detectar que al realizar compras a través de sus sitios 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 pesos, el que, además no estaría siendo informado previamente a las y 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 las y 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.

Es importante recordar que las empresas deben informar el costo total de la compra o servicio, de forma previa al pago, así como también, los términos y condiciones.

Además, las empresas también deben indicar el costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto; la fecha en que el producto estará disponible para su retiro si corresponde; o rango de tiempo que tardará su entrega o despacho, indicando, por ejemplo, si se trata de días hábiles o corridos.

En caso de estar presente ante este tipo de comportamiento por parte de las empresas, las y los consumidores pueden ingresar sus reclamos en SERNAC.CL, llamando gratuitamente al 800 700 100 o de manera presencial en las oficinas regionales.