



¿En qué fijarse?: Sernac entrega recomendaciones para compras en el próximo black friday

A solo días de que se realice un nuevo Black Friday, es importante que las y los consumidores que se aprestan a realizar compras en este evento conozcan sus derechos y sepan cómo exigirlos.

Según la información de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), en esta versión del Black Friday, participarán 2.100 tiendas físicas y 562 online, las que se podrán encontrar en la página Cyberd/blackfriday.

En este sentido, la principal recomendación es que las personas consumidoras accedan a través de la página oficial del evento a las tiendas de su preferencia, ya que en ella se agrupa a los sitios

que cumplen con los estándares de seguridad y protección de los consumidores.

Además, como serán diversas las ofertas que ofrecerán las empresas durante este evento digital, las y los consumidores deben saber que tienen derecho a que se informe y respete el precio final y se cumplan al pie de la letra con todas las condiciones ofrecidas, por ejemplo, lo que se promete en la publicidad y en las promociones y ofertas.

¿QUÉ OCURRE CON LAS COMPRAS REALIZADAS POR INTERNET?

Cuando las y los consumidores realizan compras por internet tienen los mismos dere-

chos que cuando se realizan de forma física.

Adicionalmente, el Reglamento de Comercio Electrónico que entrega una serie de disposiciones específicas. Por ejemplo, dispone que las empresas deben informar la inexistencia de stock de los productos, es decir, establece el deber de informar que no existen unidades disponibles antes de la compra, con el propósito de poner fin a la anulación de venta por falta de stock.

Además, el reglamento también regula temas relativos al despacho. Por ejemplo, las empresas deben indicar el costo total del despacho o entrega,

de forma desglosada del precio del producto, tiempo de entrega y/o la fecha en que estará disponible para su retiro

Al tratarse de servicios, los proveedores deberán informar en los mismos términos a las y los consumidores sobre los medios, plazos, formas y lugares en que el servicio podrá ser prestado, ya sea fuera o en dependencias de la empresa.

CONSEJOS EN LA RECEPCIÓN DE LA COMPRA

Al recibir un paquete es importante fijarse en que el envoltorio del paquete se encuentre en buenas condiciones, sin signos visibles de daño, como abolladuras, aperturas o rasgaduras que pue-

dan dar cuenta de una posible alteración al producto o falta de cuidado en su transporte.

Además, si el producto contiene sellos de seguridad, debes fijarte en que se encuentren inalterados, sin signos de manipulación.

Adicionalmente, se recomienda comprobar que el producto esté en perfectas condiciones, sin daños ni desperfectos, especialmente si se trata de artículos frágiles o electrónicos. Si encuentras algún problema, documenta con fotos y avisa a la empresa lo antes posible para gestionar oportunamente su cambio, devolución o reparación.