



Fernando Sepúlveda
Director regional del Sernac



Compras por internet y “Black Friday”

Es una realidad que los eventos cyber son una ocasión donde muchas personas aprovechan para comprar productos y servicios con descuentos importantes. De hecho, este último evento fue -quizás- el momento para adelantar los regalos de Navidad.

En ese entendido, las personas consumidoras que adquieran algún producto y servicio por internet, deben considerar algunos aspectos, como los derechos que los protegen tras una compra, entre ellos, la garantía legal.

Recordemos que todos los productos adquiridos nuevos en el comercio formal poseen garantía legal, lo que implica que las personas pueden cambiar, solicitar la devolución del dinero o que le reparen el producto en caso que haya venido defectuoso.

La garantía cubre defectos de fabricación, fallas en el funcionamiento del producto, y problemas que impidan su uso normal.

Además, esta norma considera el derecho a retracto, que implica que las personas que compren por internet, pueden arrepentirse, dentro de los 10 días siguientes desde que recibió el producto o contrató el servicio.

Sólo se podrá excluir el derecho de retracto respecto de productos que por su naturaleza no puedan devolverse o pueden caducar con rapidez y ciertos servicios, como, por ejemplo, alimentos perecibles.

Adicionalmente, el Reglamento de Comercio Electrónico,

dispone, entre otras disposiciones, que 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.

Mientras que, para compras presenciales, el comercio suele ofrecer la posibilidad de cambio del producto por no ser del gusto del consumidor final. Se trata del conocido “ticket de cambio”.

Recordemos que este tipo de ofrecimientos de “ticket de cambio” si bien son voluntarios para el comercio, en tanto lo ofrecen, se vuelven una obligación que debe respetarse y puede exigirse por parte de los consumidores.

Finalmente señalar que, tras el “Black Friday”, Sernac estará monitoreando el cumplimiento de las principales disposiciones que establece la Ley del Consumidor y del Reglamento de Comercio Electrónico, y en caso de detectar incumplimientos, tomará las acciones que considere pertinentes para ir en defensa de las personas consumidoras.

En caso que el Servicio denuncie a alguna empresa ante la justicia, arriesgan multas de hasta 300 UTM, esto es, casi 20 millones de pesos por cada infracción.

Asimismo, si hay alguna situación de incumplimiento que afecte a un grupo importante de consumidores, el Sernac tiene la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios para perseguir compensaciones; o incluso puede interponer demandas colectivas.