

**E**

Editorial

Preferir el comercio establecido

Al adquirir productos en tiendas formales es posible exigir derechos como consumidores, junto con tener una experiencia segura.

Los gremios del comercio establecido y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) han llamado a la ciudadanía a comprar en el comercio formal, evitando así adquirir productos falsificados y potencialmente dañinos. Junto con cuidar la salud de las familias y en especial de los niños, por juguetes que podrían no tener certificación, hay que asegurar también la garantía de los artículos.

Diciembre es el mes más importante para el comercio, por las ventas navideñas y de fin de año, y se estima que, en promedio, en este período las operaciones superan en 40% a las de un mes normal. Los llamados que se han realizado son a comprar en el comercio establecido. Al adquirir productos en las tiendas formales, y no en la venta callejera o ilegal, es posible exigir los derechos como consumidores, junto con tener una experiencia de compra segura.

Según un estudio de la Cámara Nacional de Comercio, el 89% de las personas encuestadas señalaron que sí comprarán regalos previos a la Navidad. De ellos, un 46% compraría en un nivel similar al del 2023; un 39% pretende gastar menos y sólo el 15% comprará más. La mayoría de encuestados apunta que gastará entre \$75 mil y \$100 mil.

Sernac ha dado a conocer que quienes compran algún tipo de producto o servicio tienen derecho a recibir información veraz y oportuna sobre las características relevantes al momento de la compra. Esto es especialmente importante respecto a los precios que se informan, por lo que lo publicitado debe coincidir con lo que se paga. También se incluye aquí los tiempos de despacho y cualquier dato concerniente a las características de un producto. Las empresas deben preocuparse de vender productos y servicios que no arriesguen la seguridad o salud de sus clientes, por lo que deben tomar todas las medidas necesarias al respecto. También está el derecho a retractarse, el cual permite arrepentirse y terminar un contrato por compras realizadas por un medio electrónico dentro de los primeros diez días desde su aceptación y recepción del producto.

Respecto a la postventa, en caso de que un producto presente algún desperfecto, se puede exigir el cumplimiento de la garantía legal hasta un plazo de seis meses, lo que contempla el cambio, devolución del dinero o reparación del producto.