



## Región de Los Lagos: Sernac e IPS informan sobre derechos y deberes de los consumidores previo a navidad

La Directora Regional del SERNAC de Los Lagos, Fernanda Gajardo, junto al Director Regional del Instituto de Previsión Social (IPS), Marcelo Álvarez, informaron a las personas consumidoras sus derechos en el marco de la Navidad.

Durante una actividad de difusión realizada en el centro de Puerto Montt, las autoridades regionales explicaron a los transeúntes una

serie de derechos que les entrega la Ley de Protección al Consumidor.

“Las y los consumidores tienen derecho a elegir libremente los servicios y productos, a que las promesas publicitarias y lo acordado en los contratos se cumpla, que los productos comprados por internet lleguen en los plazos establecidos y a ser indemnizados en caso de cualquier incumplimiento”, destacó Gajardo.

La Directora Regional recalcó el deber que tienen las personas de comprar siempre en el comercio formal, pues es la única forma de poder ejercer sus derechos en caso de cualquier problema posterior.

En el caso de los juguetes, indicó que es fundamental verificar que cuenten con etiquetas en español que informen sobre el uso adecuado, advertencias y edad recomendada.

### Derechos principales al comprar los regalos:

Es importante que las y los consumidores conozcan sus principales derechos y se atrevan a

ejercerlos ante las empresas en esta etapa de alto consumo.

- Las y los consumidores tienen derecho a recibir información veraz y oportuna sobre las características relevantes de los productos y servicios, entre ellas, el precio.
- También tienen derecho a elegir libremente y a recibir productos y servicios seguros y de calidad; a que las promesas publicitarias y lo acordado en los contratos se cumplan; entre otros.
- Siempre se debe privilegiar las compras en el comercio formal, pues es la única forma de poder ejercer sus derechos en caso de problemas.
- Al comprar juguetes es importante verificar que cuenten con etiquetas en español que informen sobre el uso adecuado, advertencias y edad recomendada.

### Retracto, costos y plazos de despacho comercio electrónico

El derecho a retractor permite arrepentirse y terminar un contrato por compras realizadas

por un medio electrónico dentro de los primeros 10 días desde su aceptación y recepción del producto.

En el caso de los despachos, las empresas deben indicar el costo total, de forma desglosada del precio del producto.

También deben señalar la fecha en que el producto estará disponible para su retiro si corresponde, o el rango de tiempo que tardará su entrega o despacho, detallando si se trata de días hábiles o corridos.

### Post venta

La Ley también establece derechos fundamentales que pueden ejercer las y los consumidores en la post venta.

- Si el regalo comprado nuevo presenta algún tipo de defecto, las y los consumidores tienen derecho a exigir el cumplimiento de la garantía legal, lo que implica el cambio, la devolución del dinero o la reparación del producto durante un plazo de 6 meses.
- Para el ejercicio de la garantía legal, las empresas no pueden derivar al consumidor a lugares lejanos o atender en horarios diferentes a los de venta normal. Es decir, las empresas deben ofrecer las mismas condiciones en que realizaron la venta del producto.
- Por otro lado, es habitual que muchas empresas, especialmente las del retail, ofrezcan a los consumidores el "ticket de cambio", el cual permite a los consumidores cambiar sin motivo el producto durante 10, 20 o hasta 30 días.

### Dónde reclamar

En caso de cualquier problema, las y los consumidores pueden reclamar en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), llamando al 800 700 100 o presencialmente en la oficina de la Dirección Regional del SERNAC, ubicada en la calle Balmaceda 241, Puerto Montt, de lunes a viernes, de 9 a 14 horas o en las Oficinas Municipales del Consumidor de cada comuna o directamente en las plataformas de ChileAtiende de la Región de Los Lagos.

La Directora Regional del SERNAC junto a su par del Instituto de Previsión Social entregaron volantes y explicaron los principales derechos a las personas consumidoras.