

# Retrasos en entrega y mala atención postventa: Sernac oficia a tienda de mascotas petco tras recibir más de 130 reclamos

Los alimentos u otros productos que son comprados para las mascotas, suelen ser de suma relevancia para las y los consumidores, ya que, por ejemplo, en el caso de la comida es algo esencial para la vida de los animales y que muchas veces no puede ser reemplazada fácilmente si es que no llega en tiempo y forma.

En este escenario, es que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha recibido más de 130 recla-

mos, la mayoría en contexto Black Friday, en contra de la tienda Petco, principalmente por retrasos en la entrega de los productos adquiridos de forma online.

Las y los consumidores también reclaman que el área de posventa de la empresa, no estaría dando respuestas oportunas y satisfactorias en sus canales de atención.

Por ejemplo, un consumidor señaló que: "Compré un saco de alimento para gato el

27/11/24 y tenía fecha de entrega para 3 días posterior a la compra, lo cual nunca sucedió, después me intento comunicar con la empresa, pero no se puede por ningún medio".

Otro consumidor reclamó que: "El 02/12/2024 compré un alimento para perros en estado de salud delicado. El 03 enviaron un correo que habían entregado a transporte, con un link de seguimiento erróneo, a la fecha aún no entregan el pedido aun cuando es en Santiago. Es un alimento que

requiero con urgencia para mi perrita, no es un perfume, es un alimento para perros en delicado estado de salud".

Por todo lo anterior, SERNAC ofició a la empresa Petco para que dé explicaciones sobre lo reclamado por las personas consumidoras, indicando la causa del retraso en la entrega de los productos ofrecidos.

Además, se les solicitó que entreguen el número de personas consumidoras afectadas y que también precise si ha otorgado algún tipo de compensación

a las personas consumidoras afectadas por los hechos mencionados.

Es importante recordar que el Reglamento de Comercio Electrónico señala que las empresas deben indicar el costo total del despacho o entrega, 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.