

Yves Rocher y cese de sus operaciones en Chile: Sernac oficia a empresa tras reclamos por incumplimientos en despachos de productos

En diciembre de 2024, la marca de cosméticos francesa Yves Rocher anunció, a través de redes sociales, el cese definitivo de sus operaciones en Chile, lo que incluyó el cierre de sus dos tiendas físicas.

Después lanzó diversos descuentos para compras en su sitio web, que llegaban incluso hasta el 70% y en el que además ofreció despachos entre 3 a 5 días hábiles para las comunas de las regiones de Chile, a excepción de las ciudades de Coyhaique y Punta Arenas, que son de 10 a 15 días hábiles. Sin embargo, no habría sido

cumplido según lo expuesto por diversos consumidores, quienes en redes sociales comenzaron a publicar reclamos que apuntaban a la demora en los pedidos o que estaban llegando incompletos.

Asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) recibió 68 quejas entre diciembre de 2024 y lo que va de enero de 2025, que apuntan principalmente a incumplimientos en los plazos de entrega, pedidos incompletos y nula comunicación con la empresa. Algunos ejemplos son:

“Compré 100.000 pesos en

productos y nunca me llegaron. Supuestamente llegaban en dos días hábiles. La compra se hizo el 31 de diciembre”.

“Realice un pedido el día 31 de diciembre del 2024 y el envío hasta el día hoy no ha llegado y no se me ha enviado ningún comunicado del estado del pedido y tampoco me responden el correo electrónico y siguen vendiendo productos”.

Si bien la empresa realizó un posteo en su cuenta de Instagram señalando que “se está contactando a nuestras clientas informando las soluciones a las diferentes situaciones

existentes. Lo más importante es aclarar que no es una estafa de ninguna manera”, aún existen diversas quejas por parte de personas consumidoras.

Por esta razón, SERNAC decidió officiar a la empresa para que, entre otras cosas, den cuenta sobre su plan de contingencia por el cierre de sus operaciones en el país.

Además, se les solicitará antecedentes sobre el número de reclamos que han recibido por parte de personas consumidoras y cuál es la respuesta o las soluciones que se les está entregando.

Es importante recordar que actualmente existe un Reglamento de Comercio Electrónico que, entre otras cosas, regula temas relativos al despacho. Así, por ejemplo, las empresas deben indicar el costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto; 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.