

Recomendaciones a la hora de comprar por internet

Nuestra actual Miss Chile, Emilia Dides, hizo viral un video donde muestra dos vestidos comprados por internet que se veían muy diferentes a los que recibió, lamentablemente no es algo inusual, a varios nos ha pasado que, a veces con humor y otras con frustración, recibimos algo totalmente distinto a lo que se ve en la página web.

Para reducir estos riesgos, es fundamental ser cuidadosos con lo que compramos y dónde lo hacemos. Al adquirir productos en sitios online nacionales, el proceso resulta más seguro, ya que la ley de protección al consumidor tiene aplicación territorial dentro de nuestras fronteras. Esto permite ejercer los derechos que nos otorga la legislación chilena, como conocer el costo total de la compra, los términos y condiciones, las especificaciones detalladas de los productos (color, peso, medidas, material), el costo del despacho y la fecha o el rango estimado de entrega.

El proveedor debe informar si un producto no está en stock, permitiendo al consumidor anular la compra por este motivo antes de realizar el pago. Otro derecho importante es el de retracto, que permite a los consumidores arrepentirse de una compra efectuada por medios electrónicos, telefónicos o por catálogos, dentro de los 10 días siguientes a la recepción del producto o la contratación del servicio. Esta protección también se aplica a las compras presenciales cuando el cliente no tuvo acceso directo al producto. Además, las empresas están obligadas a informar de manera clara y adecuada sobre su identidad y la del operador de la plataforma, indicando específicamente los medios de contacto disponibles para que las personas puedan hacer consultas y resolver problemas.



Carolina Araya
Directora Carrera de Derecho
Universidad de Las Américas, Sede
Concepción

La situación cambia radicalmente cuando la compra se realiza en páginas internacionales que no cuentan con una representación oficial en nuestro país, ya que en estos casos no es posible aplicar la legislación mencionada anteriormente. Por esta razón, se recomienda evitar compras de alto valor, revisar los comentarios de otros usuarios que hayan adquirido el producto y leer detenidamente la descripción, prestando especial atención a las medidas, los materiales utilizados y si incluye todas las piezas necesarias en el precio indicado.

Si se enfrenta a una situación similar a la de Emilia Dides, puede presentar un reclamo en el portal de denuncias www.econsumer.gov, el cual redirige la denuncia a la agencia de protección al consumidor correspondiente al país donde opera la empresa reclamada. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este sitio no resolverá el problema ni permitirá aplicar la legislación nacional. Aun así, servirá para informar a las autoridades del país del proveedor, quienes podrían tomar medidas para prevenir futuras denuncias.