

# Comprar en el comercio establecido

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 es posible exigir los derechos como consumidores, junto con tener una experiencia de compra segura que cumple con las normas sanitarias donde se entrega garantía y respaldo de la transacción.

Según un estudio de la Cámara Nacional de Comercio, un 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 solo un 15% comprará más. La mayoría de encuestados apunta que gastará entre \$75 mil y \$100 mil pesos, mientras que la categoría por excelencia para regalar esta Navidad será el vestuario (92%), la belleza y el cuidado personal (87%) y los juguetes para niños (82%).

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, ya que en caso de incumplimiento, las personas tienen derecho a ser indemnizadas. 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 de dinero o reparación del producto.

Todas las encuestas de opinión están demostrando que por estos días la principal preocupación de la ciudadanía es la seguridad y es

por ello que se ha pedido a los consumidores ser responsables, dejando de hacer transacciones en el comercio informal y de comprar productos ilegales. A juzgar por la cantidad de personas que ejercen esta actividad, la venta callejera es un buen negocio, considerando que no pagan impuestos, patentes o arriendo. Basta con apropiarse de un lugar, que posteriormente es reclamado como derecho adquirido. También es sabido que en

tomo a esta actividad prolifera la delincuencia, que aprovecha la congestión que se produce en las aceras.

En Concepción es posible observar cómo los vendedores prácticamente se toman las calles céntricas más concurridas ofreciendo sus mercaderías. Las encuestas de victimización que elabora la Cámara Nacional de Comercio han revelado que en meses normales, cuatro de cada diez establecimientos afirman tener comercio ambulante ilegal a su alrededor, y casi un 70% dice que éste ha aumentado. Además, gran parte de los comerciantes aseguran que han sido víctimas de delitos, aprovechando esa congestión, o bien que los vendedores obstaculizan la entrada de público a los locales.

**Al adquirir productos en las tiendas formales es posible exigir los derechos como consumidores, junto con tener una experiencia de compra segura que cumple con las normas y garantías.**