

Firma del retail se abre a compensar a clientes por cobrar retiro en tienda de compras online

La tienda Ripley aceptó el Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) iniciado por el Sernac hace unos días por eventuales infracciones a la Ley del Consumidor, puntualmente, por cobrar a clientes el retiro en tienda de compras online.

El ente fiscalizador solicitó a Ripley que realice la devolución de los cobros efectuados de forma improcedente y no informada a los usuarios, con aplicación de reajustes e intereses. También se busca que indemnice -por concepto de costo del reclamo- a los consumidores que notificaron esta situación al Sernac.

Según se informó, la tienda habría cobrado \$990 extra por el retiro en tienda, lo que no fue debidamente informado durante el proceso de compra, según el Sernac. Este cargo fue aplicado en casi 280 mil pedidos, afectando a más de 180 mil consumidores. Con el PVC aceptado, ambos entes buscarán una solución

conjunta en un plazo máximo de tres meses, prorrogable por otros tres meses. De no concretarse, el Sernac podría presentar acciones legales.

Este cobro se comenzó a implementar oficialmente desde junio del 2023 en compras online realizadas en todo Chile, y obedecía -informó la empresa- a costos logísticos, de almacenamiento y medidas de seguridad. Sin embargo, esta situación no fue informada a los consumidores ni se encuentra establecida en los términos y condiciones dispuestos por la empresa.

El director nacional del Sernac, Andrés Herrera, valoró la decisión de la empresa y apuntó a que

“es importante que Ripley haya aceptado participar de este proceso, ya que esto nos permitirá sentarnos a trabajar prontamente con la empresa para buscar las compensaciones más adecuadas para todos aquellos consumidores que se vieron afectados por este cobro improcedente”.

