

Sernac refuerza información sobre derechos del consumidor

Coyhaique.- La Directora Regional del Sernac Aysén, Sandra Espinoza, funcionarias y funcionarios del Servicio, junto al Seremi de Economía, Fomento y Turismo, Felipe Rojas, informaron a las y los consumidores sus derechos en el marco de la Navidad.

Durante una actividad de difusión realizada en la Plaza de Armas de Coyhaique, las autoridades regionales explicaron a los transeúntes una serie de derechos que les entrega la Ley de Protección al Consumidor.

El Seremi Felipe Rojas, valoró esta actividad, pues permite informar a las y los consumidores de Coyhaique sus derechos como personas consumidoras, considerando que se acerca Navidad, uno de los hitos de consumo más relevantes del año.

Por su parte, la Directora Regional, Sandra Espinoza, recalcó que es muy relevante que las y los consumidores tengan presente cuáles son sus derechos y se atrevan a exigirlos ante el comercio.

“Las personas consumidoras tienen una serie de derechos muy relevantes a la hora de comprar sus regalos, por ejemplo, a recibir información veraz y oportuna de todas las condiciones relevantes de lo que están comprando, entre ellas, el precio”, indicó.

Además, explicó que las y los consumidores tienen derecho a elegir libremente los servicios y productos, a que las promesas publicitarias y lo acordado en los contratos se cumpla, que los productos comprados por internet lleguen en los plazos establecidos y a ser indemnizados en caso de cualquier incumplimiento”, destacó Espinoza.

La Directora Regional recalcó el deber que tienen las personas de comprar siempre en el comercio formal, pues es la única forma de poder ejercer sus derechos en caso de cual-



quier problema posterior. En el caso de los juguetes, indicó que es fundamental verificar que cuenten con etiquetas en español que informen sobre el uso adecuado, advertencias y edad recomendada.

Retracto, costos y plazos de despacho comercio electrónico

El derecho a retracto permite arrepentirse y terminar un contrato por compras realizadas por un medio electrónico dentro de los primeros 10 días desde su aceptación y recepción del producto. En el caso de los despachos, las empresas deben indicar el costo total, de forma desglosada del precio del producto.

También deben señalar la fecha en que el producto estará disponible para su retiro si corresponde, o el rango de tiempo que tardará su entrega o despacho, detallando si se trata de días hábiles o corridos.

Post venta

La Ley también establece derechos fundamentales que pueden ejercer las y los consumidores en la post venta.

Si el regalo comprado nuevo presenta algún

tipo de defecto, las y los consumidores tienen derecho a exigir el cumplimiento de la garantía legal, lo que implica el cambio, la devolución del dinero o la reparación del producto durante un plazo de 6 meses.

Para el ejercicio de la garantía legal, las empresas no pueden derivar al consumidor a lugares lejanos o atender en horarios diferentes a los de venta normal. Es decir, las empresas deben ofrecer las mismas condiciones en que realizaron la venta del producto.

Por otro lado, es habitual que muchas empresas, especialmente las del retail, ofrezcan a los consumidores el “ticket de cambio”, el cual permite a los consumidores cambiar sin motivo el producto durante 10, 20 o hasta 30 días.

Dónde reclamar

En caso de cualquier problema, las y los consumidores pueden reclamar en www.sernac.cl, llamando al 800700100 o presencialmente en la oficina de la Dirección Regional del Sernac de Coyhaique, ubicada en la calle Presidente Ibáñez 355, cuyo horario de atención es de lunes a viernes, de 9 a 14 horas.