

## Los tristes casos en que la compra de regalo fue anulada o llegará después de navidad pese a haber comprado anticipadamente

Las compras anticipadas son siempre parte de las recomendaciones que se entregan para estas festividades, por lo mismo muchos consumidores prefieren el comercio online para hacerlo, pero el SERNAC ha recibido centenares de reclamos de consumidores, que ya han sido informados por parte de las empresas, que su regalo no llegará en navidad.

No hablamos de personas que

han comprado sus regalos a última hora, sino más bien de casos en que, habiendo comprado con anticipación y aceptando las condiciones de días de despacho, estas no se cumplieron o, peor aún, la compra fue cancelada unilateralmente después de varios días. Por ejemplo, un consumidor de una zona rural reclamó que había adquirido online una camiseta personalizada como regalo de Navidad para su hijo. Según

relató, ingresó la dirección de un amigo que vive en una zona urbana para facilitar la recepción del pedido, que tenía fecha estimada de entrega entre el 20 y el 21 de diciembre. Sin embargo, el producto aún no ha sido despachado, y desde la empresa le informaron que llegaría después de Año Nuevo.

Otra consumidora reclamó que, tras comprar un triciclo infantil el 4 de diciembre, con una

entrega prometida entre seis y diez días, este no fue entregado. Al consultar el 12 de diciembre, le informaron de un retraso de diez días adicionales y, posteriormente, le comunicaron que el producto estaba agotado y sin alternativas similares disponibles. La única solución ofrecida fue un descuento para otra compra; sin embargo, ella reclama que su hija quedará sin regalo y exige el reembolso total del producto de

manera inmediata.

Un cliente reclamó que, tras comprar un jean de una reconocida marca con fecha de entrega para el 17 de diciembre, se le informó que, debido a la alta demanda, la entrega sería postergada hasta el 30 de diciembre. Este sería un regalo de Navidad, por lo que solicitó la cancelación de la compra y el reembolso inmediato, pero le comunicaron que este proceso demoraría 15 días.