

## SERNAC recuerda los derechos de los consumidores en el “día de la madre”

Este domingo 11 de mayo se celebra el “Día de la Madre”, una de las festividades más esperadas del año y, debido a que es una fecha que genera aumentos significativos en las compras, el SERNAC adelantó que estará monitoreando el comportamiento de las empresas y recordó los derechos de las y los consumidores.

Para poder ejercer los derechos establecidos en la Ley del Consumidor (LPC), las personas siempre deben comprar en el comercio establecido y exigir su boleta o algún comprobante que acredite la adquisición, documento que le permitirá exigir sus derechos en caso de cualquier problema posterior.

¿Qué reclamaron los consumidores el año pasado?

Durante la celebración del “Día de la Madre” de 2024, tanto previo como posterior a la fecha, el SERNAC registró alrededor de 5.200 reclamos por problemas de consumo. Del total, un 75% correspondió a transacciones realizadas por internet.

Los problemas se refirieron principalmente a incumplimientos en los plazos de entrega de los productos, fallas y dificultades en los procesos de cambio.

Al analizar los productos, los reclamos apuntaron principalmente a vestuario y calzado (43%); seguido de productos tecnológicos (15%); y muebles (7%).

¿Cuáles son los principales derechos en consumo?

Los consumidores tienen una serie de derechos antes, durante

y después de realizada la compra del regalo.

La Ley del Consumidor (LPC) establece que, al momento de comprar un producto o contratar un servicio, las personas tienen derecho a recibir información veraz y oportuna sobre las características relevantes, por ejemplo, el precio.

La norma indica también que las personas tienen derecho a elegir libremente los productos y servicios, a que las promesas publicitarias se cumplan y no induzcan a error o engaño a las personas.

Además, los consumidores tienen derecho a la seguridad en el consumo, eso implica que los productos adquiridos no dañen su salud.

A su vez, las empresas tienen la obligación de entregar productos

de calidad, rotularlos según las normas que los regulan y dar las indicaciones necesarias para un uso seguro.

En el caso de los cosméticos y perfumes, por ejemplo, la información de las etiquetas o envases debe estar en castellano, tener el registro del Instituto de Salud Pública (ISP) y las indicaciones, advertencias y precauciones para su buen uso. Para conocer más, revise las “Recomendaciones en productos cosméticos” en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

Compras por internet

Si una persona compra un producto por este medio, tiene los mismos derechos como si se tratara de una compra presencial, esto es, a que se informen las características relevantes, el precio y el stock disponible, las modali-

dades del despacho, los plazos de entrega y los costos asociados.

Además, la norma establece el derecho a retracto, esto es, la posibilidad de arrepentirse de la compra sin expresión de causa, durante un plazo de 10 días desde recibido el producto.

¿Qué pasa si el regalo sale malo? Otro derecho importante que establece la norma es la garantía legal, que aplica cuando el producto comprado nuevo viene defectuoso. La Ley señala que las personas consumidoras pueden exigir el cambio, la reparación o la devolución del dinero, esto a su elección, durante los seis meses de haber realizado.

Ticket de cambio

Algunas empresas ofrecen el “ticket de cambio”, que permite a los consumidores cambiar un producto por gusto durante 10, 20 o hasta 30 días. Es una política voluntaria de las empresas, pero si se ofrece, se debe cumplir.