



EL MERCURIO  
**ECONOMÍA Y NEGOCIOS** | B

www.economianegocios.cl | @eyn\_elmercurio SANTIAGO DE CHILE, LUNES 12 DE MAYO DE 2025 economianegocios@mercurio.cl

BOLSAS DE VALORES			UF		MONEDAS			MATERIAS PRIMAS		
Índice	Valor	Var. (%)	Día	Valor (\$)	Valor	Var. (%)	Valor	Var. (%)	Valor	Var. (%)
SP IPSA	8.233,13	0,86	Domingo 12	39.138,96	Dólar observado	933,26	-0,85	Cobre (US\$/Libra)	4,30	0,77
SPLCLIGPA	41.156,65	0,80	<b>Lunes 12</b>	39.141,49	Dólar interbancario	937,50	0,16	Petróleo Brent (US\$/Barril)	63,91	1,70
Dow Jones	41.249,38	-0,29	Martes 13	39.144,01	Euro	1.050,73	-0,54	Oro (US\$/Onza)	3.324,98	0,58
Nasdaq	17.928,92	0,00	Miércoles 14	39.146,53	Peso argentino por US\$	1.127,80	-1,40	Celulosa NBSK (US\$/Ton.)	1.598,96	0,06
Bovespa	136.511,88	0,21	Jueves 15	39.149,06	Bitcoin (US\$)	102.930,32	-0,26	Hierro 62% (US\$/Ton.)	95,50	0,00

**Leonardo Suárez: "Marcel ajustó el gasto público, pero pudo haber ajustado más"**



RIESGOS FISCALES DE CHILE | B 2

Considera que sería una cláusula abusiva debido a que no existe una contraprestación adicional  
**Dictamen del Sernac abre nuevo flanco con *retailers* por cobros para retiros de productos en tienda**

Actores del comercio apuntan a que la resolución afectaría al modelo *online* y a potenciales aumentos de costos para los operadores del sector.

NICOLÁS BURCHMELER

En el comercio local causó sorpresa la publicación de un reciente dictamen del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) que podría afectar la dinámica del *e-commerce* en el país.

La entidad proconsumidor publicó una resolución escrita el 21 de abril, con el "propósito de dar certeza al mercado y a los consumidores" respecto a la opción de retiro en tienda para la entrega de productos adquiridos vía internet.

En el documento, indicó que una vez celebrado el contrato de compraventa de un producto, sea "de forma remota o presencial, el consumidor debe pagar el precio de la cosa y el proveedor debe darla, no pudiendo cobrar, por ese solo hecho, un monto adicional". Calificó que este tipo de "cláusulas abusivas" infrin-

gen la Ley del Consumidor.

Por lo tanto, los *retailers* que venden por internet, y que cuenten con tiendas físicas, no deben aplicar un cobro extra, puesto que no existiría una contraprestación adicional. En cambio, tienen que disponer de, al menos, un mecanismo de entrega gratuita.

**Reclamos**

En octubre de 2024, Sernac inició un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) con Ripley ante potenciales infracciones a la Ley del Consumidor, al no informar sobre la existencia de un cobro adicional de \$990 para retirar los productos adquiridos vía *online* y al no establecerlo en los términos y condiciones publicadas en su sitio *web*. Según la entidad, fueron afectados unos 280 mil pedidos y más de 180 mil



Desde 2024 a la fecha, el Sernac ha recibido 785 reclamos relacionados a cobros en retiro en tienda.

consumidores.

Si bien Ripley aceptó el procedimiento, cercanos a la multitienda indican que este cobro se realiza a las ventas hechas a través de terceros (3P) en su *marketplace* y no afectaba a los productos vendidos por la firma.

El año pasado, también inició una investigación por cobros de \$990 por parte de Opaline y Colloky.

Tras las consultas enviadas por "El Mercurio", Sernac infor-

mó que desde 2024 a la fecha, registraron 785 reclamos asociados a cobros por retiro en tienda.

En este lapso, Ripley concentró un 33,25% de los reclamos. Colloky representa un 9,68% y Opaline un 4,97%.

También aparecen los *retailers* del Grupo Falabella: Falabella.com-Línea con un 7,9%, Sodimac con 3,31% y Tiendas Falabella (Retail) con 3,06%.

Y la división de *retail* del *holding* Cencosud posee un 4,33%

del total, mientras que Easy representa un 2,29%. En tanto, la cadena Farmacias Cruz Verde posee un 1,40%.

**Inquietud en el retail**

La resolución generó preocupación en el comercio. "Nos sorprendió, ya que no habíamos tenido consultas ni reclamos frente al tema", dijo José Pakomio, presidente de la Cámara Nacional de Comercio (CNC). "La resolución del Sernac, tal como está redactada, desconoce la realidad del comercio electrónico y pretende imponer obligaciones propias del proveedor a plataformas que solo actúan como intermediarias", indicó.

Agregó que se debe aclarar "la distinción entre quienes venden y quienes solo intermedian, evitando así interpretaciones administrativas que distorsionan el mercado, generan incertidumbre regulatoria y perjudican especialmente a las pymes".

En la Asociación Gremial Marcas del Retail (MDR) plantean que "desde el punto de vista del negocio, imponer por ley que el retiro en tienda sea

gratuito puede generar distorsiones importantes". Ello, debido a los costos logísticos que podría conllevar un encarecimiento de los productos.

"Si el producto está disponible en el punto de retiro, no debería implicar un costo adicional; sin embargo, en muchos casos, los artículos deben ser trasladados desde bodegas u otras tiendas, lo que genera costos logísticos (...). Si esa operación se obliga a ser gratuita, podría afectar la eficiencia del sistema e incluso generar distorsiones que impacten en los precios finales, especialmente para los operadores más pequeños", dijo Gonzalo Errázuriz, gerente general de MDR.

María Teresa Vial, presidenta de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), afirmó que "las normas que rigen el comercio electrónico están bastante claras, y en ese sentido no nos parece que el dictamen implique un rayado de cancha. Es una interpretación sobre la cual debemos trabajar todas las partes para incorporar todas las realidades descriptas, en beneficio de las opciones de elección y bienestar del consumidor".

# Gama

RENT A CAR

## Un fin de semana largo te espera



Economy desde

**\$27.500** IVA incl.



Crossover desde

**\$36.900** IVA incl.



SUV AT 5+2 desde

**\$41.500** IVA incl.

**No te quedes sin tu auto**

Reserva en  +56 2 2938 0832  +56 9 5001 1598  gamarent.cl

● ● ● ● ●

Calama (Aeropuerto) • Antofagasta (Aeropuerto y Ciudad) • Copiapó (Ciudad) • La Serena (Aeropuerto y Ciudad) • Santiago (Aeropuerto y Ciudad) • Concepción (Aeropuerto) • Temuco (Aeropuerto y Ciudad) • Pto. Montt (Aeropuerto).

Tarifas válidas del 28 de abril al 31 de mayo de 2025. Sujeto a disponibilidad. Reservas son por categorías, no modelos específicos. Tarifas no acumulable con otras promociones.