

Los mismos a una compra presencial

Sernac recuerda los derechos fundamentales de los consumidores ante la cercanía del “Cyber Day”



Ante la proximidad de una nueva versión del “Cyber Day”, que se desarrollará entre las 00:00 horas del próximo lunes 2 de junio y las 23:59 del miércoles 4 de junio, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) recordó los derechos fundamentales de los consumidores al momento de comprar por Internet.

Si bien el servicio valora este tipo de iniciativas comerciales porque permiten a los consumidores acceder a productos y servicios a precios más convenientes, es relevante que las empresas que van a participar en esta nueva versión de este evento de comercio electrónico sean muy profesionales y compitan con ofertas reales y con servicios con estándares de calidad.

DERECHOS

Al momento de realizar una compra por Internet, las personas tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio como si fuera presencial.

Esto es, que se informe el precio final, las características relevantes del producto, que lo que se promete en la publicidad se cumpla y se respeten las promociones y ofertas.

Los consumidores que compran un producto que sale defectuoso, pueden exigir durante los seis primeros meses el cambio, la reparación o la devolución del dinero.

Adicionalmente, las personas tienen derecho al retracto, lo que implica que pueden arrepentirse en compras electrónicas, telefónicas o por catálogos dentro de los 10 días siguientes desde que recibió el producto o contrató el servicio.

REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Además de los derechos que establece la Ley del Consumidor, el Reglamento de Comercio Electrónico establece que las empresas deben informar el costo total de la compra o servicio y los términos y

condiciones.

También obliga a los proveedores a informar expresamente las referencias de los productos, como, por ejemplo, las dimensiones, el color, el peso, el número de unidades que lo componen, el material, las restricciones de uso y los cuidados relevantes.

Asimismo, regula temas relativos al despacho. Por ejemplo, las empresas deben indicar el costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto.

Otro aspecto relevante de este reglamento es que las empresas están obligadas a informar la inexistencia de stock de los productos, es decir, establece el deber de informar que no existen unidades disponibles antes de la compra, con el propósito de poner fin a la anulación de venta por falta de stock.

Asimismo, el reglamento establece que las empresas deben informar claramente un canal de contacto (correo electrónico, número de teléfono u otro medio), a través del cual los consumidores puedan contactarse con los vendedores para resolver sus consultas.

MULTAS

En caso que el SERNAC detecte infracciones a la Ley del Consumidor o del Reglamento de Comercio Electrónico, tomará las acciones que estime oportunas para ir en defensa de los consumidores.

En caso de que el servicio denuncie a alguna empresa ante la justicia, arriesgan multas de hasta 300 UTM, esto es, casi 20 millones 600 mil pesos aproximadamente por cada infracción.

Asimismo, si hay alguna situación de incumplimiento que afecte a un grupo importante de consumidores, el SERNAC tiene la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios para perseguir compensaciones; o incluso puede interponer demandas colectivas. Para conocer más información, visite www.sernac.cl