

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

Coyhaique- Ante la proximidad de una nueva versión del Cyber Day, que se desarrollará entre las 00:00 horas del próximo lunes 2 y las 23:59 del miércoles 4 de junio, el Sernac recuerda los derechos fundamentales de las y los consumidores al momento de comprar por internet.

Si bien el Servicio valora este tipo de iniciativas comerciales porque permiten a las y 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.

Al momento de realizar una compra por internet, las y los consumidores 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 6 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 mate-

rial, 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.

Para conocer más de sus derechos, visite www.sernac.cl