



Cyber Day: Consumidores protegidos



Francisco Fuenzalida Avio
Director de Sernac Los Ríos

Ante una nueva versión del Cyber Day, desde el SERNAC queremos reiterar nuestro compromiso con la protección de los derechos de los consumidores, por lo vamos a estar fiscalizando el comportamiento de las empresas participantes.

Nuestro objetivo es asegurar que las empresas participantes de este evento de comercio electrónico, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), respeten la Ley del Consumidor, la Ley Pro Consumidor, el Reglamento de Comercio Electrónico y otras normas que protegen a las y los consumidores.

Si bien valoramos estas iniciativas que acercan productos y servicios a precios convenientes, exigimos a las empresas profesionalismo y ofertas reales,

con estándares de calidad en la venta, despacho y postventa. Como antecedente, en el Cyber Day de 2024 realizamos 78 fiscalizaciones. En esta ocasión, fiscalizaremos aleatoriamente los sitios web, y analizaremos reclamos y menciones en redes sociales. Nuestra facultad fiscalizadora nos permite reunir evidencia para presentarla ante los tribunales de justicia en caso de incumplimientos.

Las empresas asociadas a este evento deben cumplir con los estándares de autorregulación y buenas prácticas definidos por la CCS, entidad gremial con la que hemos trabajado arduamente para mejorar el comercio electrónico.

Además, para dar certeza al mercado y a los consumidores, el SERNAC aprobó recientemente un

dictamen administrativo sobre la modalidad “retiro en tienda”. A juicio del SERNAC, las empresas que venden por internet y tienen tiendas físicas deben ofrecer un mecanismo de entrega gratuita de los productos. Al realizar una compra, el consumidor debe pagar el precio previamente informado, sin cobros extras cuando no existe una contraprestación adicional.

Durante el evento, y en caso de cualquier incumplimiento, el llamado a las personas consumidoras es a presentar sus reclamos ante el SERNAC, los cuales se resuelven con respuestas favorables para las personas, y en caso contrario, sirven de insumo para eventuales acciones de protección que el Servicio realice en beneficio de las personas afectadas.