



Columna



Fernando Sepúlveda
Director regional del Sernac

Garantía legal post Cyber

Entre los días 2 y 4 de junio se realizó el Cyber Day, evento organizado por la Cámara de Comercio de Santiago y que congregó a más de 700 empresas que venden sus productos y servicios por internet. Durante ese período, llegaron casi 800 reclamos por diferentes motivos.

Sin embargo, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) continúa monitoreando que las empresas cumplan con los derechos que establece la Ley del Consumidor, especialmente respecto de la garantía legal y los plazos de entrega de los productos adquiridos a través de internet.

En ese contexto, es importante señalar que, según los análisis y reportes realizados por el Servicio, el peak de casos de este tipo de eventos masivos se da entre 13 y 15 días posteriores a su realización, por lo que los reclamos pueden aumentar durante los próximos días.

Es importante recordar que la Ley del Consumidor establece un plazo de garantía legal de seis meses, en caso que el producto falle o no sea apto para su uso, que implica la elección entre el cambio, la reparación gratuita o la devolución de lo pagado.

Por su parte, las garantías de satisfacción o "ticket de cambio", son un ofrecimiento que hacen las empresas para realizar los cambios por gusto o sin expresión de causa. Una vez que se ofrece, se debe cumplir.

Las garantías voluntarias son aquellas que ofrece la empresa ampliando el plazo de garantía legal, generalmente para

electrodomésticos o bienes durables y exigen una revisión en el servicio técnico. En general, permiten sólo el cambio y la reparación, no la devolución del dinero.

En nuestro análisis, hemos detectado que las empresas están ofreciendo entre 10 y 60 días la garantía de satisfacción. Si bien todas las empresas lo informan, algunas ponen condiciones como que el producto esté con el embalaje o sellado en algunos casos.

Es importante enfatizar, además, que el derecho a garantía legal es irrenunciable, por tanto, las empresas no pueden condicionar la "recepción conforme". Si el producto falla en el plazo establecido por la Ley, los consumidores tienen derecho al cambio, la devolución del dinero o la reparación del producto.

El Sernac analizará las situaciones detectadas respecto a la información incorrecta o incompleta sobre el derecho a la garantía legal y oficiará a las empresas correspondientes.

Finalmente, es importante tener en cuenta, que, 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.

En caso de querer ingresar un reclamo asociado al Cyber Day 2025, por una situación de consumo, las y los consumidores lo pueden hacer en www.sernac.cl, llamando gratuitamente al 800 700 100 y presencialmente en las oficinas ubicadas en cada región del país.