

## SERNAC ofició a Samsung y ABC por cancelar unilateralmente compras por Internet

El SERNAC ofició a Samsung y ABC (ex ABCDIN) tras recibir reclamos de consumidores por realizar múltiples cancelaciones unilaterales de compras efectuadas antes, durante y después del Cyber Day de principios de junio pasado.

A través de estos oficios, la entidad fiscalizadora solicitó a ambos proveedores que le informen en un plazo de 10 días, los antecedentes de cada caso, como:

- Las razones de las cancelaciones unilaterales

- La cantidad de consumidores afectados

- Los mecanismos utilizados para com-

pensar a las personas

- Las medidas que implementarán para evitar que este tipo de situaciones se repitan.

La Ley del Consumidor establece que los consumidores que compran productos en el comercio establecido tienen el derecho a recibir información veraz y oportuna sobre los precios y características relevantes de los bienes que adquieren, así como de las demás condiciones de la oferta.

Además, las empresas deben informar de manera clara y oportuna el stock disponible de los productos ofrecidos, la inexistencia del mismo, o el hecho

de no estar disponible por algún otro motivo.

En caso de cualquier incumplimiento de sus derechos, puedes reclamar ante el SERNAC a través de los siguientes canales:

- Ingresando Portal del Consumidor, a través de tu Clave SERNAC o ClaveÚnica.

- Agendando una hora en TeleAtención, para recibir orientación de un/a ejecutivo/a.

- Llamando gratis al 800 700 100, de lunes a viernes 09:00 a 19:00 hrs.

- Acudiendo a cualquiera de las oficinas de atención de público a lo largo del país.