



El mejor regalo es elegir bien: Sernac entrega recomendaciones para las compras del día de la madre

Este domingo 10 de mayo, se conmemora en Chile el Día de la Madre, fecha de alto consumo a nivel nacional. Por ello, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) hace un llamado a las personas consumidoras a informarse y ejercer sus derechos antes, durante y después de realizar sus compras.

La Ley del Consumidor (LPC) establece que las personas tienen derecho a recibir siempre información veraz y oportuna, a elegir libremente y a que las promesas publicitarias se cumplan. Además, los productos y servicios adquiridos deben ser seguros y de calidad.

En caso de que un producto presente fallas, las personas consumidoras pueden ejercer el derecho a la garantía legal, este derecho es irrenunciable, y permite al

consumidor, dentro de los seis meses desde su compra, optar por el cambio, la reparación o la devolución del dinero. Este derecho no puede ser limitado por las empresas. Por su parte, en caso de presentar reacciones adversas por estos productos, esto debe ser notificado al Instituto de Salud Pública.

Además, es importante mencionar que el "ticket de cambio" es un beneficio voluntario de cada empresa, el cual permite a los consumidores cambiar sin motivo el producto durante 10, 20 o hasta 30 días. En caso de ofrecerlo, debe cumplirse y no reemplaza en ningún caso a la garantía legal.

Para compras realizadas por internet, las empresas deben cumplir con las condiciones ofrecidas y respetar los plazos de entrega.

Además, existe el derecho a retracto, que permite arrepentirse de la compra dentro de un plazo de 10 días desde recibido el producto. ¿Optaste por regalar un producto cosmético?

En caso de optar por este tipo de productos, es importante adquirir siempre los que se comercialicen en el comercio establecido y que cuenten con autorización sanitaria del Instituto de Salud Pública (ISP).

Es importante que se revise el etiquetado, el cual siempre debe estar en español, y debe contener información clara respecto de sus ingredientes, fecha de vencimiento y modo de uso, entre otras características. Este tipo de productos deben ser utilizados según las indicaciones, no compartirlos, suspender su uso ante cualquier reacción adversa y notificar de ello al

ISP.

Además, se debe verificar que los productos no presenten alteraciones en su color, olor o consistencia antes y durante su utilización, por lo cual se deben seguir apropiadamente las instrucciones de almacenamiento.

Fiscalización y monitoreo

El SERNAC se encuentra en constante monitoreo del mercado, con el objetivo de impulsar que los proveedores cumplan la Ley del Consumidor, en directa defensa de los derechos de las y los consumidores, sobre todo en fechas de alto consumo como lo es el Día de la Madre.

En este contexto, el Servicio realizará fiscalizaciones en distintas comunas del país para verificar que los proveedores que comercializan productos eléctricos de cuidado personal, como

alisadores de pelo, secadores y depiladoras, así como accesorios tipo carteras, bolsos y cinturones, cumplan con la normativa vigente.

El foco estará puesto principalmente en la exhibición de precios, información del jefe de local, la existencia de bases y vigencia en sus promociones u ofertas, y la publicación de información del derecho a la garantía legal. Los proveedores deben informar a los consumidores, el derecho a la garantía legal, en cada uno de sus locales, tiendas y páginas web y el plazo de 6 meses para ejercerlo.

En caso de querer presentar un reclamo, los canales disponibles para hacerlo son SERNAC.cl, llamada gratuita al 800 700 100 y de forma presencial en las oficinas ubicadas en cada región del país.