

# Comprar informado también es parte del cyber



**Angélica Solar Lizama**  
Directora Regional Sernac

Cada vez que llega un nuevo CyberDay, millones de personas se preparan para aprovechar ofertas y realizar compras que muchas veces han postergado por semanas o meses. Ya no hablamos de un evento aislado, sino de una de las principales vitrinas del comercio en Chile y de una expresión concreta de cómo han cambiado nuestros hábitos de consumo.

Este tipo de eventos genera alta expectativa de las personas consumidoras, por lo que es importante que los proveedores estén a la altura del alto flujo de ventas que se genera esos días.

Sin embargo, esto no siempre es así. Durante el año pasado y en el contexto CyberDay, Sernac recibió más de 10 mil reclamos por parte de personas consumidoras que apuntaban principalmente a retrasos en la entrega de productos y cancelaciones unilaterales de compras. Y aunque la mayoría de las empresas cumplen con lo prometido y entienden que la confianza es clave para el desarrollo del comercio electrónico, todavía existen situaciones que afectan gravemente la experiencia de consumo.

Por eso, como Servicio desplegaremos una fiscalización digital a nivel nacional, con el foco puesto en la transparencia de precios, los costos de despacho y los tiempos de entrega de las compras adquiridas durante el periodo que dure el evento.

En este contexto es importante recordar que las personas consumidoras tienen los mismos derechos al comprar por internet y presencial. La ley establece que las empresas deben informar de manera clara y

oportuna el precio final de los productos, respetar las ofertas y promociones publicitadas y cumplir con las condiciones comprometidas al momento de la compra.

Asimismo, los consumidores cuentan con garantía legal cuando un producto presenta fallas, pudiendo optar por el cambio, la reparación o la devolución del dinero dentro de los primeros seis meses.

También es relevante que las personas consumidoras conozcan el derecho a retracto en compras electrónicas, el cual permite arrepentirse de una compra realizada por internet dentro de los primeros diez días desde haber recibido la compra.

Si bien conocer estos derechos es fundamental al momento de cotizar y realizar compras informadas, también es importante tener presente que durante este tipo de eventos masivos aumentan considerablemente los intentos de fraudes y estafas digitales.

Por ello el llamado también es a extremar las medidas de seguridad, comprando únicamente en sitios oficiales y desconfiando de ofertas excesivamente atractivas. La prevención y consumo informado son herramientas clave para evitar fraudes.

El desafío de este CyberDay no solo está en acceder a buenas ofertas, sino que también en que las personas puedan comprar con tranquilidad y confianza, esperando que aquellas compras que muchas veces son postergadas para aprovechar estos eventos no terminen convirtiéndose en una mala experiencia.