



Columna

Fernando Sepúlveda
Director regional del Sernac



Derechos del consumidor y CyberDay

Ante una nueva versión del Cyber Day, como Sernac queremos recalcar que vamos a estar fiscalizando el comportamiento de las empresas. Lo que buscamos es asegurar que las empresas participantes de este evento de comercio electrónico, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), respeten los derechos establecidos en la Ley del Consumidor, la Ley Pro Consumidor y el Reglamento de Comercio Electrónico y otras normas que protegen a las y los consumidores.

Como Sernac, si bien valoramos este tipo de iniciativas comerciales porque permiten a las y los consumidores acceder a productos y servicios a precios más convenientes, exigimos que las empresas participantes sean muy profesionales y compitan con ofertas reales y con servicios con estándares de calidad, ya sea en la venta, en el proceso de despacho y en la post venta.

Como antecedente, durante el Cyber Day del año 2024 se realizaron en total 78 fiscalizaciones, y durante esta nueva versión vamos a estar fiscalizando aleatoriamente los sitios web, junto con analizar los eventuales reclamos que recibamos y las menciones en las redes sociales.

En este contexto, nuestra facultad fiscalizadora es muy importante, porque en caso de detectar incumplimientos, lo que hacemos es tomar evidencia, la cual podemos presentar como prueba ante los tribunales de justicia posteriormente.

Las empresas asociadas a este evento deben cumplir con los

estándares de autorregulación y buenas prácticas definidos por la Cámara de Comercio de Santiago, entidad gremial con las que hemos trabajado durante muchos años, justamente buscando mejorar una serie de aspectos.

Por otro lado, y con el propósito de dar certeza al mercado y a los consumidores, el Sernac aprobó recientemente un dictamen administrativo relativo a la modalidad "retiro en tienda", debido a que algunas empresas aplican un cobro adicional a los clientes al optar por esta modalidad.

A juicio del Sernac, las empresas que venden por internet y que cuentan con tiendas físicas deben necesariamente ofrecer un mecanismo de entrega gratuita de los productos a los consumidores.

Además, y de acuerdo a la interpretación de Sernac, al realizar la compra de un bien o la contratación de un servicio, ya sea, de forma remota o presencial, el consumidor debe pagar el precio previamente informado, no pudiendo las empresas aplicar un cobro extra 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.