

Sernac pide a Samsung y ABC explicar cancelaciones de compras del Cyber Day

Una serie de reclamos por múltiples cancelaciones unilaterales de compras efectuadas en el pasado Cyber Day, por parte de Samsung y ABC, encendieron las alertas del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Ante este contexto, el Sernac decidió oficial y dar diez días para que ambas firmas entreguen su versión de los hechos, “las razones de las cancelaciones unilaterales, la cantidad de consumidores afectados, los mecanismos utilizados para compensar a las personas y las medidas que implementarán para evitar que este tipo de situaciones se repitan”.

En detalle, el Sernac, para el caso de Samsung, comentó que desde el 9 de junio y hasta la fecha, han recibido alrededor de 90 reclamos relacionados con la cancelación unilateral de compras realizadas en el sitio web, donde se utilizaron ciertos códigos de descuento, tales como el del Club de estudiantes Samsung. Según los antecedentes del Sernac, las compras fueron pagadas y posteriormente confirmadas por Samsung, e incluso en algunos casos su estado cambió a “en despacho”, pero finalmente el proveedor las anuló, aludiendo a “discordancias en el procesamiento” o que la compra había sido rechazada. Mientras que, en el caso de ABC (ex ABCDIN y La Polar), el Sernac comentó que ha recibido desde el 26 de mayo y hasta la fecha más de 170 reclamos por compras relacionadas al sector hogar.