

Para no olvidar; las obligaciones legales que deja un CyberDay

Como es costumbre en el calendario del comercio electrónico, los populares CyberDay volvieron a tomarse la agenda de consumidores y empresas. Durante esos días, miles de productos y servicios se ofrecieron a precios rebajados por tiempo limitado, una gran oportunidad. Sin embargo, en medio de este entusiasmo, es crucial recordar que estas compras están reguladas por la Ley del Consumidor y que los derechos del comprador siguen plenamente vigentes, incluso en el mundo digital.

Uno de los primeros consejos, aunque no estrictamente legal, es de sentido común: realice sus compras desde dispositivos seguros, que cuenten con antivirus y protección contra spyware. En tiempos donde el phishing y la suplantación de identidad son amenazas constantes, mantener la seguridad digital es el primer paso para una exitosa experiencia de compra.

En cuanto a los requisitos legales, los proveedores están obligados a ofrecer al menos una opción de despacho gratuita, según lo ha ratificado el SERNAC en su dictamen interpretativo del 29 de abril de 2025. Esta medida busca asegurar que el precio ofrecido al consumidor no se encarezca artificialmente por cobros de envío.

Asimismo, la normativa de comercio electrónico exige que las empresas informen de manera clara y previa el stock disponible de los productos ofrecidos. Esto busca evitar conflictos posteriores por compras que no pueden ser efectivamente despachadas.

Una de las mayores dudas que surgen con las compras online es si aplican las mismas garantías que en el comercio presencial. La respuesta es categórica: sí. La ley establece la garantía legal conocida como “3x6”. Esta legislación otorga al consumidor tres derechos durante los seis meses posteriores a la compra: la devolución del dinero, cambio del producto o su reparación, en caso de que este presente fallas.

Sin embargo, es relevante considerar algunas excepciones: esta garantía no aplica a productos de segunda selección ni a aquellos vendidos en liquidación. Esto siempre y cuando el proveedor lo informe de manera expresa al momento de la compra.

Por último, hay que mencionar que el conocido “ticket de cambio”, que muchas tiendas emiten como un beneficio adicional, no es una obligación legal; pero una vez entregado, el proveedor queda comprometido a respetar esa condición estipulada.

El Cyberday es una oportunidad para aprovechar descuentos, pero también un momento clave para ejercer un consumo responsable e informado. Recordar nuestros derechos, actuar con precaución y exigir el cumplimiento de la normativa vigente son pasos esenciales para no convertir una buena oferta en una mala experiencia.



**César Eugenio
Vargas Rojas**
Secretario
Académico Derecho
– Universidad
Andrés Bello