

EL MERCURIO

ECONOMÍA Y NEGOCIOS

www.economianegocios.cl |  @eyn_elmercurio

SANTIAGO DE CHILE, LUNES 12 DE MAYO DE 2025

economianegocios@mercurio.cl

BOLSAS DE VALORES	UF	MONEDAS	MATERIAS PRIMAS			
Índice	Valor	Var. (%)	Día	Valor (\$)	Var. (%)	
SP IPSA	8.233,13	0,86	Domingo 12	39.138,96	Dólar observado	933,26 -0,85
SPCLXIPA	41.156,65	0,80	Lunes 12	39.141,49	Dólar interbancario	937,50 0,16
Dow Jones	41.249,38	-0,29	Martes 13	39.144,01	Cobre (US\$/Libra)	1.050,73 -0,54
Nasdaq	17.928,92	0,00	Miercoles 14	39.146,53	Petróleo Brent (US\$/Baril)	1.127,80 -1,40
Bovespa	136.511,88	0,21	Jueves 15	39.149,06	Oro (US\$/Onza)	1.029,90 0,02
					Celulosa NBX (US\$/Ton.)	3.324,98 0,05
					Hierro 62% (US\$/Ton.)	1.958,96 0,06
					Bitcoín (US\$)	102.930,32 -0,26
						95,50 0,00

Leonardo Suárez: "Marcel ajustó el gasto público, pero pudo haber ajustado más"



RIESGOS FISCALES DE CHILE | B 2

Considera que sería una cláusula abusiva debido a que no existe una contraprestación adicional

Dictamen del Sernac abre nuevo flanco con *retailers* por cobros para retiros de productos en tienda

Actores del comercio apuntan a que la resolución afectaría al modelo *online* y a potenciales aumentos de costos para los operadores del sector.

NICOLÁS BIRCHMEIER

En el comercio local causó sorpresa la publicación de un reglamento del Comité Económico Nacional del Consumidor (Sernac) que podría afectar la dinámica del e-commerce en el país.

La entidad proconsumidor publicó una resolución el 21 de marzo que "permite dar certeza al mercado y a los consumidores" respecto a la opción de retiro en tienda para la entrega de productos adquiridos en línea.

En el documento, indicó que una vez celebrado el contrato de compraventa de un producto, sea "de forma remota o presencial, el comprador debe pagar el precio de la compra y entregarlo al vendedor en acuerdo en los términos y condiciones publicadas en su sitio web". Según la entidad, fueron afectados unos 280 mil pedidos y más de 180 mil

gen la Ley del Consumidor.

Por lo tanto, los *retailers* que venden por internet, y que cuenten con tiendas físicas, no deberían pagar un costo extra, puesto que no existiría una contraprestación adicional. En cambio, tienen que disponer de, al menos, un mecanismo de entrega gratuita.

Reclamos

El octubre de 2024, Sernac inició el Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) contra las principales empresas que realizan a los vendedores online y que cobran por los reembolsos de terceros (3P) en su marketplace y no afectaba a los productos vendidos por la firma.

El año pasado, también, se inició una investigación por cobros de \$390 por parte de Optonline y Collyco.

Tras las consultas enviadas por "El Mercurio", Sernac informó



Desde 2024 a la fecha, el Sernac ha recibido 785 reclamos relacionados a cobros por retiro en tienda.

consumidores

Si bien Ripley aceptó el procedimiento, cercanos a la multitudinaria cadena de tiendas realizan a los vendedores online y que cobran por los reembolsos de terceros (3P) en su marketplace y no afectaba a los productos vendidos por la firma.

El año pasado, también, se inició una investigación por cobros de \$390 por parte de Optonline y Collyco.

También aparecen los *retailers* del Grupo Falabella, que cobraron un 7,06% adicional con 3,33% y Tiendas Falabella (Retail) con 3,06%.

Y la división de *retail* del holding Cencosud posee un 4,33%

más que desde 2024 a la fecha, registraron 785 reclamos asociados a cobros por retiro en tienda.

En este lapso, Ripley concentra el mayor número de reclamos,

seguido de Falabella y Collyco.

Y también aparece el Grupo Galerías, que cobró un 7,06% adicional con 3,33% y Tiendas Falabella (Retail) con 3,06%.

Y la división de *retail* del holding Cencosud posee un 4,33%

del total, mientras que Easy representa un 2,29%. En tanto, la cadena Farmacias Cruz Verde posee un 1,40%.

Inquietud en el retail

La resolución generó preocupación en el comercio. "Nos sorprendió, ya que no habíamos tenido consulta ni reclamos frenéticos al tema", dijo José Pakomio,

representante de la Cámara Naci-

onal de Comercio (CCS).

"La resolución del Sernac, tal como está redactada, desmociona la reali-

dad del comercio electrónico y pre-

tende imponer obligaciones que

no tienen sentido", indicó.

Agregó que se debe aclarar "la

distinción entre quienes venden y quienes no tienen tiendas físicas, ya que el comercio electrónico es distinto", y en ese sentido no nos parece

que el dictamen implique un ra-

yado de cuchilla.

Es una interpretación que la definen

como la de la propia

resolución", indicó.

En la Asociación Gremial

Macros del Retail (MDR) plan-

tearon que "desde el punto de

vista del negocio, imponer por

ley que el retiro en tienda sea

gratuito puede generar distor-

siones importantes". Ello, debi-

do a los costos logísticos que po-

drán elevarse y encarecerán

los precios de los productos".

Si el producto esté disponible

en el punto de retiro, no debería

costar más que en la tienda

sin embargo, en muchos ca-

ses los artículos deben ser trasladados desde bodegas a otras tiendas, lo

que genera costos logísticos (...).

Si el producto se entrega a ser

gratuita, podría perder la efici-

encia del sistema e incluso ge-

nerar distorsiones que impacten

en los precios finales, especial-

mente para los operadores más

pequeños", dijo el gerente de

operaciones de MDR.

María Teresa Vial, presidenta

de la Cámara de Comercio de

Santiago (CCS), afirmó que "las

distinciones entre el comercio

electrónico y físico son claras,

y en ese sentido no nos parece

que el dictamen implique un ra-

yado de cuchilla. Es una interpre-

tación que la definen

como la propia

resolución", indicó.

En la Asociación Gremial

Macros del Retail (MDR) plan-

tearon que "desde el punto de

vista del negocio, imponer por

ley que el retiro en tienda sea

gratuito puede generar distor-

siones importantes". Ello, debi-

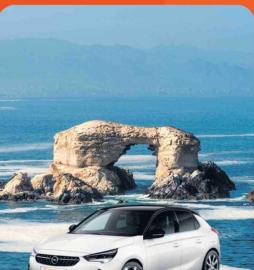
do a los costos logísticos que po-

drán elevarse y encarecerán

los precios de los productos".

Gama Rent a Car

Un fin de semana largo te espera



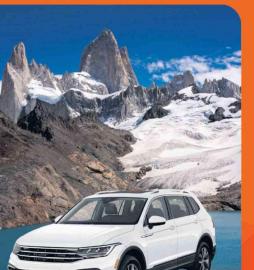
Economy desde

\$ 27.500 IVA incl.



Crossover desde

\$ 36.900 IVA incl.



SUV AT 5+2 desde

\$ 41.500 IVA incl.

No te quedes sin tu auto

Reserva en  +56 2 2938 0832  +56 9 5001 1598  gamarent.cl

Calama (Aeropuerto) • Antofagasta (Aeropuerto y Ciudad) • Copiapó (Ciudad) • La Serena (Aeropuerto y Ciudad) • Santiago (Aeropuerto y Ciudad) • Concepción (Aeropuerto) • Temuco (Aeropuerto y Ciudad) • Pto. Montt (Aeropuerto).

Tarifas válidas del 28 de abril al 31 de mayo de 2025. Sujeto a disponibilidad. Reservas son por categorías, no modelos específicos. Tarifas no acumulable con otras promociones.

