

SERNAC fiscaliza a locales comerciales ubicados en los principales malls del país

Con el propósito de revisar si el comercio está respetando los derechos esenciales de los consumidores, el SERNAC está realizando un proceso de fiscalización a los locales que funcionan al interior de los principales malls del país.

A través de esta fiscalización, que considera los locales ubicados en centros comerciales de todas las capitales regionales del país, el SERNAC está revisando si informan correctamente en sus vitrinas los precios de los productos, pues es habitual encontrar algunos que no los publican, lo que dificulta a los consumidores la posibilidad de cotizar antes de comprar.

Adicionalmente, los funcionarios del organismo revisarán si el comercio informa respecto del derecho a la garantía legal de los productos nuevos, en caso que presenten defectos de fabricación, esto es, la devolución del dinero, el derecho al cambio del producto o su reparación en forma gratuita. Los proveedores deben informar en sus tiendas que el plazo para ejercer este derecho es de 6 meses, desde la compra o recepción del producto (para compras vía internet).

Durante este proceso de inspección, el SERNAC verificará también que los locales no realicen limitaciones a los medios de pago que puedan utilizar las personas al momento de comprar un producto, permitiendo siempre poder pagar en efectivo, y si lo estiman conveniente, y de forma adicional, agregar otros medios de pago, como tarjetas de crédito, débito o transferencias.

Asimismo, los funcionarios revisarán si los locales cuentan con las condiciones y estándares de seguridad para que las personas no corran riesgo de sufrir algún accidente producto de pisos húmedos, estructuras inestables, obstáculos en el tránsito, entre otros.

Finalmente, el organismo revisará si el comercio cumple con la exigencia legal de informar el nombre completo del jefe de local y su domicilio.

Incumplimiento

En caso de detectar incumplimientos a alguna de estas disposiciones, el SERNAC puede tomar diversas acciones, por ejemplo, oficiar al local para que ajuste su conducta a lo que establece la Ley del Consumidor.

Si el hallazgo es grave, el Servicio podría recurrir a la justicia a través de una denuncia, en cuya instancia el local arriesgaría una multa que puede llegar hasta las 300 UTM, esto es, casi 21 millones de pesos, por cada infracción.

Dónde reclamar

En caso que los consumidores detecten algún incumplimiento a sus derechos, pueden interponer sus reclamos en www.sernac.cl o llamando en forma gratuita al 800 700 100. Si prefieren de forma presencial, pueden acudir a las oficinas del Servicio en cada una de las capitales regionales o incluso en dependencias municipales en caso que el Servicio tenga convenio con dicha municipalidad.

