

Derechos en el día de la Madre

Angélica Solar Lizama
Directora Regional
Sernac



Este domingo 10 de mayo se celebra el “Día de la Madre”, una de las festividades más esperadas del año, pero también uno de los hitos de mayor consumo, por lo que resulta muy relevante monitorear el comportamiento de las empresas y verificar que los derechos de los consumidores sean respetados.

En este contexto, el Sernac está desarrollando un minucioso proceso de fiscalización al comercio, enfocado especialmente en la venta de productos de cuidado personal y electrónicos, considerando que habitualmente son los regalos favoritos elegidos por las personas para celebrar a las mamás.

A través de este proceso hemos estado verificando que los locales informen correctamente los precios de los productos, que respeten las promociones y ofertas, que se indiquen y cumplan el derecho a la garantía legal, que cumplan con el rotulado de los productos, que identifiquen correctamente el jefe de local, entre otros aspectos.

Adicionalmente, es relevante que los consumidores sepan que tienen derechos antes, durante y después de realizada la compra del regalo. Por ejemplo, en la preventa, tienen derecho a recibir información veraz y oportuna sobre las características relevantes de los productos y servicios, junto con el precio final.

Al momento de realizar la compra, las personas tienen derecho a elegir libremente los productos y servicios, a no ser discriminadas, a recibir productos y servicios de calidad, entre otros.

En la postventa, los consumidores tienen derecho a la garantía legal en caso de que el producto comprado nuevo salga defectuoso, pudiendo exigir el cambio, la reparación o la devolución del dinero -esto a su elección- durante los seis meses posteriores a su adquisición.

Para ejercer estos y otros derechos es fundamental que los consumidores compren sólo en el comercio establecido y exijan su boleta.

Como entidad fiscalizadora en materia de consumo, vamos a seguir monitoreando el comportamiento del comercio antes y después del “Día de la Madre”, y en caso de detectar incumplimientos, no dudaremos en tomar las acciones necesarias para ir en su defensa.

Nuestro llamado a los consumidores es a recurrir al Sernac en caso de cualquier incumplimiento de sus derechos, pues nuestra misión fue, es y será protegerlos.