

Cerca De 160 Reclamos En Primera Jornada De Cyberday

01/06/2021



Durante la primera jornada del CyberDay, el SERNAC recibió alrededor de 160 reclamos de parte de los consumidores, los cuales apuntaron a problemas para realizar los pagos, aumento del precio al momento de concretar la transacción, problemas para acceder a los sitios web y ofertas que no eran tales, entre otros.

La autoridad destacó que el SERNAC ha promovido buenas prácticas con la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), que han permitido mejoras en los distintos eventos, y cuyo objetivo es justamente que las compañías participantes cumplan con las expectativas de los consumidores o respondan si no es así.

En caso de problemas, es llamado a los consumidores es a interponer sus reclamos o ingresar alertas ciudadanas en www.sernac.cl o llamando al 800 700 100.

Derechos en las compras electrónicas:

- Derecho a retracto: permite que los consumidores se puedan arrepentir del contrato en este tipo de compras dentro de los 10 días desde que recibió el producto o contrató el servicio, a menos que la empresa haya negado expresamente e informado en forma previa y clara.
- Derecho a garantía: Si un consumidor compra un producto nuevo por internet que sale malo, tiene derecho a garantía legal dentro del plazo de los tres primeros meses, lo que significa que puede elegir entre el cambio, la reparación o la devolución de lo pagado. El SERNAC dictó una Circular Interpretativa que suspende el plazo del ejercicio del derecho a garantía hasta cuando el consumidor pueda ejercerlo, considerando la situación de pandemia.
- Información: sobre el stock de productos sujetos a la oferta. Los consumidores tienen derecho a conocer el número de unidades de cada producto que se encuentran disponibles para ser adquiridos.
- Información clara y oportuna sobre los descuentos: se deben señalar los porcentajes de descuentos que se ofrecerán, y sobre qué productos se aplicarán. Todo lo informado o publicitado se debe respetar.
- Precio: es importante que las empresas informen el precio final del producto en pesos (que incluyan las tasas e impuestos).
- Medios de pago: las empresas deben informar los medios de pago aceptados, y las condiciones, plazos, costos y cobertura geográfica de despacho de los productos.
- Exclusiones o limitaciones: se debe informar a los consumidores acerca de determinadas marcas de productos que pudiesen estar excluidas de las ofertas, como también si es que existe alguna limitación en la cantidad de productos que puede adquirir un consumidor.

- Información clara y oportuna sobre los datos de contactos de las empresas.
- En la post venta, las empresas deben tener canales expeditos de contacto para que los consumidores puedan pedir información y reclamar ante cualquier problema.

Entérate de ésta y otras noticias aquí en ChaitenTv #Chaitentv
#Chaitén #vivechaiten