



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC MONITOREARÁ EL COMPORTAMIENTO DE LAS EMPRESAS QUE PARTICIPARÁN EN EL EVENTO CYBERDAY

- **El Servicio pondrá especial atención a la información y publicidad, por ejemplo, el stock de los productos e información de descuentos.**
- **El organismo adelantó además que fiscalizará que las empresas cumplan adecuadamente con el deber de información respecto del derecho a la garantía legal, cuyo plazo se extendió recientemente hasta 6 meses.**
- **En caso de incumplimientos, las empresas se arriesgan a multas de hasta 300 UTM, esto es, más de 17 millones de pesos.**
- **En caso de detectar situaciones que afecten a un grupo importante de consumidores, el SERNAC tiene la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios o incluso demandar colectivamente.**

Con el objetivo de verificar que las empresas que participen en el próximo evento CyberDay cumplan con las exigencias que establece la Ley del Consumidor y el Reglamento de Comercio Electrónico, el SERNAC adelantó que estará monitoreando el comportamiento durante el evento.

El Servicio informó que fiscalizará que las empresas cumplan adecuadamente con el deber de información respecto del derecho a la garantía legal, cuyo plazo se extendió recientemente hasta 6 meses, tras la entrada en vigencia de la reforma a la Ley del Consumidor.

Además, el SERNAC monitoreará con especial atención aspectos relacionados con información relevante de los productos y servicios, publicidad, stock, entre otras temáticas.

Asimismo, estará monitoreando las páginas web de una muestra de empresas con el fin de comprobar que los precios ofrecidos sean efectivamente descuentos.

Sólo en el evento del año pasado, se recibieron 1.350 reclamos durante los tres días (450 reclamos en promedio), aunque la mayoría de las quejas llegan en el mes siguiente, principalmente por demora o no entrega de los productos.

El Subdirector Nacional del SERNAC, Jean Pierre Couchot, valoró que el comercio electrónico haya sido tan útil en el contexto de pandemia “por eso es importante mantener y fortalecer la confianza en este tipo de venta cumpliendo con la Ley, y generar cada vez mejores estándares”.

Destacó que este es el primer evento masivo en que se pondrá a prueba que las empresas adecúen la información de sus sitios web de acuerdo a la Ley Pro-Consumidor y el Reglamento del Comercio Electrónico.

La autoridad subraya que “en el comercio electrónico la información es incluso más importante que en la compra presencial porque el consumidor tiene que confiar en que le llegará el producto que compró y que vio en la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

página y se cumplirá lo ofrecido. Cuando eso no pasa, se produce una gran frustración como hemos visto en los reclamos”, resaltó la autoridad.

En este contexto, el Subdirector del SERNAC explicó que la Ley es clara, estableciendo que los consumidores tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio como si se tratara de una compra presencial.

La autoridad recordó también que el SERNAC ha estado en coordinación con la Cámara de Comercio de Santiago para realizar mejoras, considerando que este gremio promueve buenas prácticas entre sus asociados.

Fiscalización sobre garantía legal

En este contexto, el SERNAC adelantó que estará fiscalizando que las empresas que participen en el CyberDay cumplan adecuadamente su deber de información respecto del derecho a la garantía legal.

La fiscalización pretende constatar cómo las empresas están informando el derecho a garantía legal, esto es, cómo opera, los plazos, entre otros aspectos relevantes.

Habitualmente tras eventos masivos de consumo, como son justamente los Cyber, o fechas de alto consumo, como, por ejemplo, Navidad, el Servicio recibe una gran cantidad de reclamos por inconvenientes para ejercer el derecho a la garantía legal cuando los productos presentan fallas, principalmente relacionados con la negativa de las empresas a devolver el dinero o no acceden a realizar el cambio del producto.

Recordemos que el pasado 24 de marzo pasado entró en vigencia la reforma a la Ley del Consumidor, que amplió el plazo de garantía legal de los productos, pasando de tres a seis meses en que las personas pueden exigir a las empresas el cambio del producto, la devolución del dinero pagado o la reparación en caso que un producto nuevo presente defectos, fallas o no sea apto para los fines que fue adquirido.

Reglamento comercio electrónico

El SERNAC además estará monitoreando el evento Cyber, poniendo especial atención en aquellos que resultan relevantes para los consumidores en materia de información y publicidad, por ejemplo, los porcentajes de descuentos de los precios publicitados, el stock disponible, el valor y plazo de despacho de los productos, entre otros.

En este contexto, es relevante considerar que el Reglamento de Comercio Electrónico establece que las empresas deben informar el costo total de la compra o servicio y los términos y condiciones.

También obliga a las empresas a informar expresamente las referencias de los productos, como, por ejemplo, las dimensiones, el color, el peso, el número de unidades que lo componen, el material, las restricciones de uso y los cuidados relevantes.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, regula temas relativos al despacho. Por ejemplo, las empresas deben indicar el costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto. También deben señalar la fecha en que el producto estará disponible para su retiro si corresponde; o rango de tiempo que tardará su entrega o despacho, detallando si se trata de días hábiles o corridos.

Otro aspecto relevante de este reglamento, es que las empresas están obligadas a informar la inexistencia de stock de los productos, es decir, establece el deber de informar que no existen unidades disponibles para compra antes de la compra, con el propósito de poner fin a la anulación de venta por falta de stock.

Como complemento, la normativa establece la exigencia de parte de las empresas a informar sobre la existencia o no del derecho a retracto.

La Ley del Consumidor establece que el retracto implica que las personas pueden arrepentirse en compras electrónicas, telefónicas o por catálogos dentro de los 10 días siguientes desde que recibió el producto o contrató el servicio. También se extiende este derecho a las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al producto.

Tras la modificación a la Ley de diciembre pasado, sólo se podrá excluir el derecho de retracto respecto de productos que por su naturaleza no puedan devolverse o pueden caducar con rapidez y ciertos servicios. Pero en esos casos las empresas están obligadas a informarlo claramente, de forma destacada y fácilmente accesible, con el fin que las personas sepan de antemano, antes de realizar la transacción sobre la existencia de este derecho.

En el mismo sentido, el reglamento establece que las empresas deben informar claramente un canal de contacto (correo electrónico, número de teléfono u otro medio), a través del cual los consumidores puedan contactarse con los vendedores para resolver sus consultas.

Recordemos que recientemente el SERNAC ofició a marketplaces y a plataformas de despacho de productos para verificar el cumplimiento del Reglamento de Comercio Electrónico, entre otros aspectos relevantes.

En caso de detectar infracciones, el SERNAC tomará las acciones pertinentes respecto de las empresas responsables, donde en caso de ser denunciadas ante la justicia, arriesgan multas de hasta 300 UTM, esto es, más de 17 millones de pesos.

Asimismo, si hay alguna situación de incumplimiento que afecte a un grupo importante de consumidores, el SERNAC tiene la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios para perseguir compensaciones; o incluso puede interponer demandas colectivas.

Recomendaciones Cyber

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Antes de comprar lea y revise las características del producto, los que usualmente están en las descripciones y/o especificaciones, ubicadas usualmente bajo la imagen del producto. Evalúe si estas características son efectivamente las que usted necesita.
- Revise bien si el producto está etiquetado como "Cyber" o claramente se distingue que es Cyber, porque podría confundirse y seleccionar un producto que no sea parte del evento y no tenga el descuento de su interés.
- Haga un seguimiento de los precios previos al evento porque podría ser que el producto no represente la oferta que usted espera para su compra.
- Lea atentamente los datos y condiciones de despacho, fecha, rangos de fechas y horas de entrega.
- Lea atentamente los "Términos y condiciones de la oferta o promoción", para que conozca las posibles exclusiones o circunstancias que pueden afectarle. Visualizar si en la página principal del producto el proveedor establece o se niega el derecho al retracto.
- Respalda la información de compra, descargar boleta o enviar al correo electrónico.
- Compare el producto y su precio entre diferentes vendedores. Revise la publicación de los datos del vendedor y si cuenta con medios de contacto para eventuales problemas o consultas.
- En el caso de evento Cyber, debe recordar que al comienzo del evento es donde se produce mayor tráfico de visitas, es recomendable ingresar más tarde, ya que así evita posibles problemas en sus transacciones por intermitencias en el sitio web.
- Las empresas deben informar los medios de pago aceptados, y las condiciones, plazos, costos y cobertura geográfica de despacho de los productos.

Dónde reclamar

En caso de tener problemas, los consumidores pueden acudir al SERNAC a través del sitio web www.sernac.cl o llamando gratis al 800 700 100.

También las personas pueden alertar de alguna situación anómala que ocurra durante el evento en la sección "Alertas Ciudadanas", del sitio web del SERNAC.

Además, el Servicio dispondrá del hashtag #CyberdaySERNAC, para poder realizar un monitoreo online del evento.