



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Página 1 de 20

Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Boletín N° 4/2015

Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, en 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Mayo 2015



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Índice

I.	Resumen Ejecutivo	3
II.	Introducción	4
III.	Metodología	5
	Entidades incluidas en este informe	6
IV.	Principales Resultados	7
	¿Cuánto puede costar una compra de vestuario o calzado por \$30.000 en 3 cuotas con tarjeta de crédito en tienda o compra online?	7
	¿Cuánto puede costar una compra de vestuario o calzado por \$30.000 en 6 cuotas con tarjeta de crédito en tienda o compra online?	9
V.	Conclusiones.....	11
VI.	Anexos	13



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

I. Resumen Ejecutivo

El presente informe tiene por objeto comparar la Carga Anual Equivalente (CAE) y Costo Total del Crédito (CTC) para compras en cuotas, en los departamentos de vestuario y calzado femenino, pagando con tarjeta de crédito en tienda o por internet, por un monto de \$30.000, en 3 y 6 meses plazo.

Las cifras se sustentan en información de 26 tarjetas de crédito nacionales, bancarias y no bancarias, publicadas en las páginas web de las respectivas instituciones que las emiten u operan, las que fueron consultadas el día 21 de abril del 2015. Además, se tomaron en consideración las ofertas publicadas también vía páginas web, el día 4 de mayo.

Resultados:

El Costo Total del Crédito (CTC) para una compra de vestuario o calzado, pagadero en 3 cuotas, puede ir desde los \$30.030 hasta los \$52.242, con una diferencia absoluta de \$22.213 o relativa de 73,97%, respecto del menor valor de la muestra.

El Costo Total del Crédito (CTC) para una compra de vestuario o calzado, en 6 cuotas, puede ir desde los \$30.059 hasta los \$53.758, con una diferencia de \$23.699 ó 78,84%, respecto del menor valor de la muestra.

La CAE a 6 meses plazo puede alcanzar una tasa anual de hasta 236,97%, en tanto que con un plazo de 3 meses, ascendería hasta 406,12%.

En general, mientras mayor sea el plazo del crédito, los intereses que se pagarán serán mayores, salvo que se trate de promociones sin cobro de intereses.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

II. Introducción

El Día de la Madre es una festividad internacional que se conmemora el segundo domingo de mayo de cada año, es una celebración significativa para las familias en el mundo y en Chile se ha convertido en la segunda fecha más importante para el retail, luego de la Navidad. Tanto es así, que en el país 9 de cada 10 personas comprarán un regalo para el día de la madre, y cada persona hará un promedio de 1,9 regalos con motivo de dicha festividad, siendo mayormente comprados productos correspondientes a vestuario femenino¹.

Los canales para adquirir los bienes y servicios se han diversificado y actualmente se pueden realizar compras directamente en la tienda o por medios remotos donde el consumidor elige el artículo sin tener un contacto físico previo con éste.

Asimismo, los medios de pago también han evolucionado permitiendo transacciones ya no sólo presencialmente bajo las modalidades de pago al contado o a crédito, sino que también a través de internet por medio de tarjetas de débito, crédito, prepago y transferencias electrónicas.

Sin embargo, a pesar de la masificación de las formas de compra remota y medios alternativos de pago, es posible apreciar un relativo desconocimiento por parte de los consumidores en cuanto a la seguridad de estos medios, sus costos y derechos que existen en esta materia. Por esto, la información a los consumidores resulta vital para la protección de sus derechos y consecuentemente reducir los incumplimientos por parte de los proveedores que operan con estos medios.

En consecuencia, el Sernac, en su deber de proteger, informar y educar a la población, ha realizado el presente estudio buscando orientar a los consumidores y consumidoras del país, a fin de que puedan tomar mejores decisiones de consumo.

Este informe se sustenta en información de tasas de interés y tarifas disponibles al público en páginas web de las instituciones estudiadas.

La publicación del presente Boletín no implica en ningún caso la validación de los cobros señalados en éste por el Servicio Nacional del Consumidor, sino que tienen por objeto únicamente dar a conocer a los consumidores los costos existentes en el mercado respecto de los productos publicados.

¹ El mercurio, 03 de mayo de 2015.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

III. Metodología

La información contenida en el presente informe se obtuvo a partir de las tasas y tarifas publicadas en las páginas web de los emisores de las tarjetas de crédito incluidos en el estudio, el 21 de abril del 2015. Paralelamente, se buscaron e incluyeron ofertas de 3 y 6 cuotas pagaderas con tarjetas de crédito, vigentes en las páginas web de las entidades bancarias y retail financiero.

Fueron incluidas las tarjetas de crédito nacionales, bancarias y no bancarias, que cumplieran con los criterios del estudio, enterando un universo de 26 tarjetas de crédito, de ellas 15 correspondieron a tarjetas bancarias y 11 a tarjetas de crédito no bancarias.

Se consideró la compra en tienda así como vía internet bajo las siguientes premisas:

- Que las tarjetas de crédito permitieran realizar compras en 3 y 6 cuotas, por un monto de \$30.000 en los departamentos de vestuario y calzado femenino.
- En el caso de las tarjetas de crédito no bancarias, que la compra fuera realizada en la misma tienda emisora de la tarjeta.
- En el caso de la compra en tres cuotas, se consideró únicamente la tasa de interés aplicada a "3 cuotas sin pie" en modalidad fija vencida, quedando excluidas las tasas correspondientes a compras con un pie y dos cuotas.
- Para compras online, no se consideraron las promociones ni precios preferenciales de internet, tampoco el costo del despacho. Solo se contempló la variación de la tasa de interés.
- Fueron incluidas las promociones de tasa cero, para los plazos de 3 y 6 cuotas, publicadas en las páginas web de las entidades emisoras el día 4 de mayo 2015, con el requisito de que tuviesen vigencia al menos hasta el día 10 de mayo del 2015.
- No fueron considerados los cargos fijos de comisión de mantención o costos de administración de las tarjetas de crédito, sino que únicamente los cargos inherentes a cada operación crediticia², analizada en forma aislada.

² El hecho de considerar en este estudio el cobro de comisiones por compras en cuotas, no significa de manera alguna que se valide su procedencia o cobro.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Para la elaboración del presente estudio, se procedió a calcular el Costo Total del Crédito (CTC), sumando la totalidad de los cargos realizados en el período, propios a la operación de compra y la Carga Anual Equivalente (CAE) de la publicidad, de acuerdo a lo expresado en el Art. 34 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, Decreto N° 44 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que entró en vigencia el día 31 de Julio del 2012.

Todos los cobros están expresados en pesos chilenos. Los cobros expresados en UF, fueron convertidos a pesos tomando de referencia el valor de la UF del día 2 de mayo del 2015, equivalente a \$ 24.764,65.

Entidades incluidas en este informe

Tarjetas Bancarias	Tarjetas no Bancarias
BANCO BBVA	CENCOSUD
BANCO BCI NOVA	CMR FALABELLA
BANCO CONDELL	COOPEUCH
BANCO CREDICHILE	CORONA
BANCO DE CHILE ³	ABCDIN ⁴
BANCO DEL DESARROLLO	FASHION'S PARK
BANCO DEL ESTADO	HITES
BANCO FALABELLA	LA POLAR
BANCO PARIS	PRESTO
BANCO SANTANDER	RIPLEY
BANEFE	TRICARD
BCI	
CORPBANCA	
SCOTIABANK	
TBANC	

*Las instituciones fueron ordenadas alfabéticamente

³ No se pudieron determinar las tarifas en 6 cuotas en Banco de Chile.

⁴ No se pudieron determinar las tarifas en 3 cuotas de ABCDIN.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

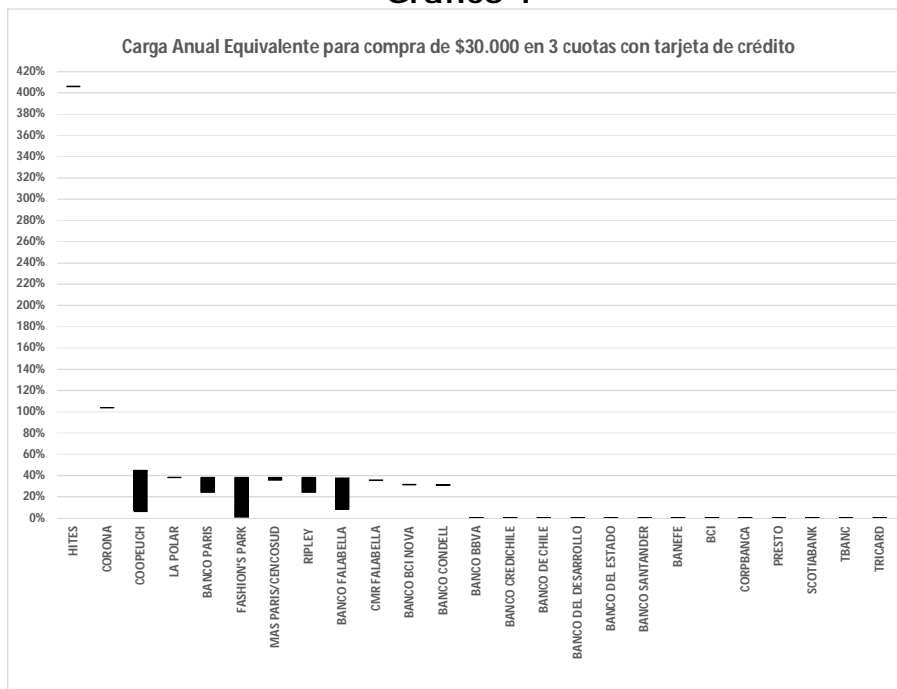
IV. Principales Resultados

¿Cuánto puede costar una compra de vestuario o calzado por \$30.000 en 3 cuotas con tarjeta de crédito en tienda y/o compra online?

Considerando todas las instituciones analizadas, el Costo Total del Crédito (CTC) para una compra pagadera en 3 cuotas puede ir desde los \$30.030 hasta los \$52.242, con una diferencia de hasta \$22.213 en términos absolutos o 73,97% en términos relativos, respecto del menor valor de la muestra.

La Carga Anual Equivalente más alta (CAE) se observó en Hites y corresponde a 406,12%. En tanto, la menor CAE (0,59%) se apreció en un 67% de las tarjetas de crédito analizadas, siendo las entidades bancarias: BBVA, Credichile, Banco de Chile, BancoEstado, BCI, TBanc, Santander, Corpbanca, Scotiabank, Banefe, Banco del Desarrollo y las tarjetas del retail: Presto, Tricard y Fashion's Park, las con menores tasas.

Gráfico 1



Fuente: Sernac.

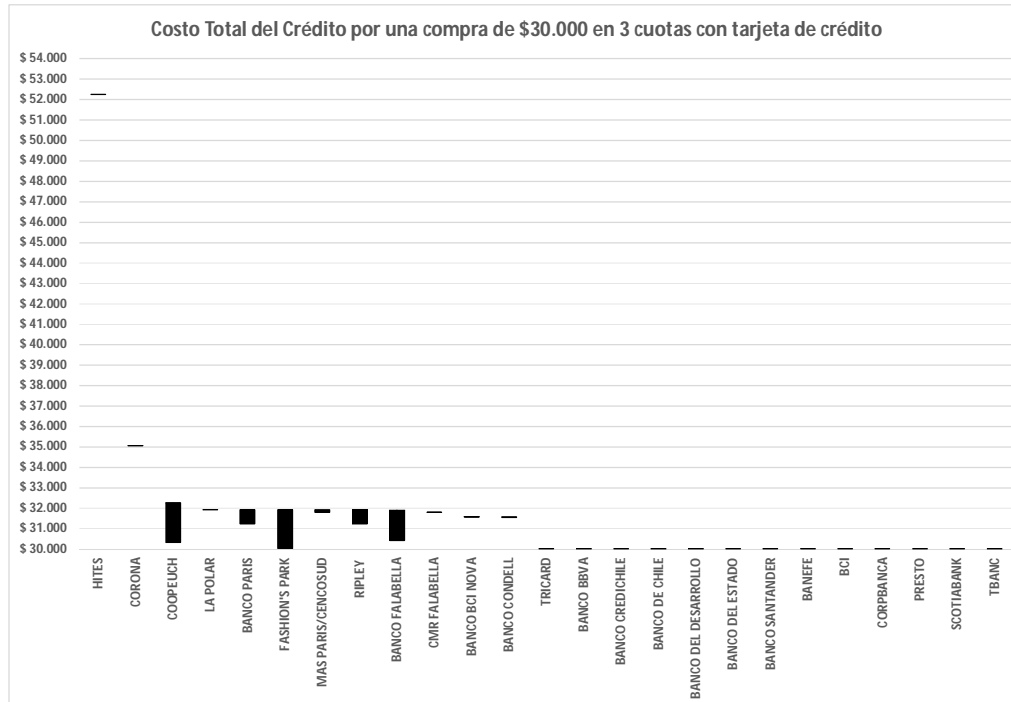
El mayor Costo Total del Crédito (CTC) se observó en Hites, siendo de \$52.242, mientras que el menor CTC se reflejó en las tarjetas nacionales de las siguientes entidades bancarias: BBVA, Credichile, Banco de Chile, BancoEstado, BCI, TBanc, Santander,



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Corpbanca, Scotiabank, Banefe, Banco del Desarrollo y en las siguientes tarjetas del retail: Presto, Tricard y Fashion's Park, \$30.030.

Gráfico 2



Fuente: Sernac.



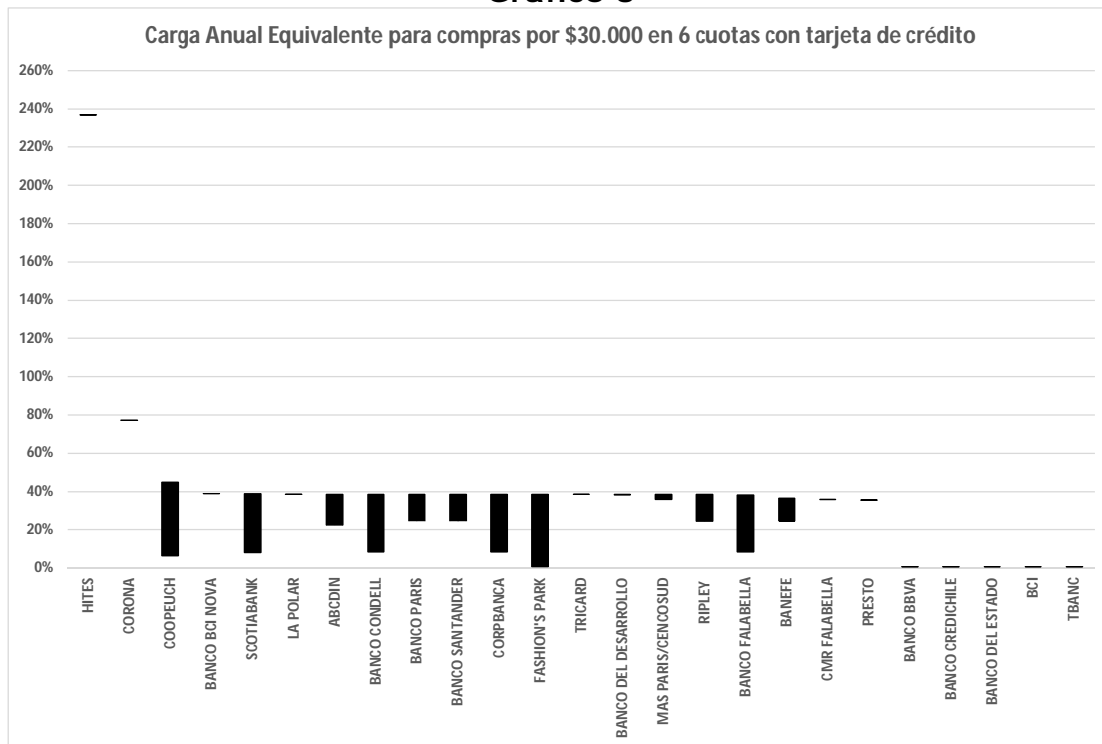
Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

¿Cuánto puede costar una compra de vestuario o calzado por \$30.000 en 6 cuotas con tarjeta de crédito en tienda y/o compra online?

De acuerdo con las instituciones analizadas, el Costo Total del Crédito (CTC) para una compra pagadera en 6 cuotas puede ir desde los \$30.059 hasta los \$53.758, con una diferencia de hasta \$23.699 en términos absolutos o 78,84% en términos relativos, respecto del menor valor de la muestra.

La Carga Anual Equivalente más alta (CAE) se observó en Hites (236,97%). En tanto, la menor CAE (0,68%) se apreció en las tarjetas nacionales de las siguientes entidades bancarias: BBVA, CrediChile, BancoEstado, Bci, Tbank y en la tarjeta no bancaria de Fashion's Park.

Gráfico 3



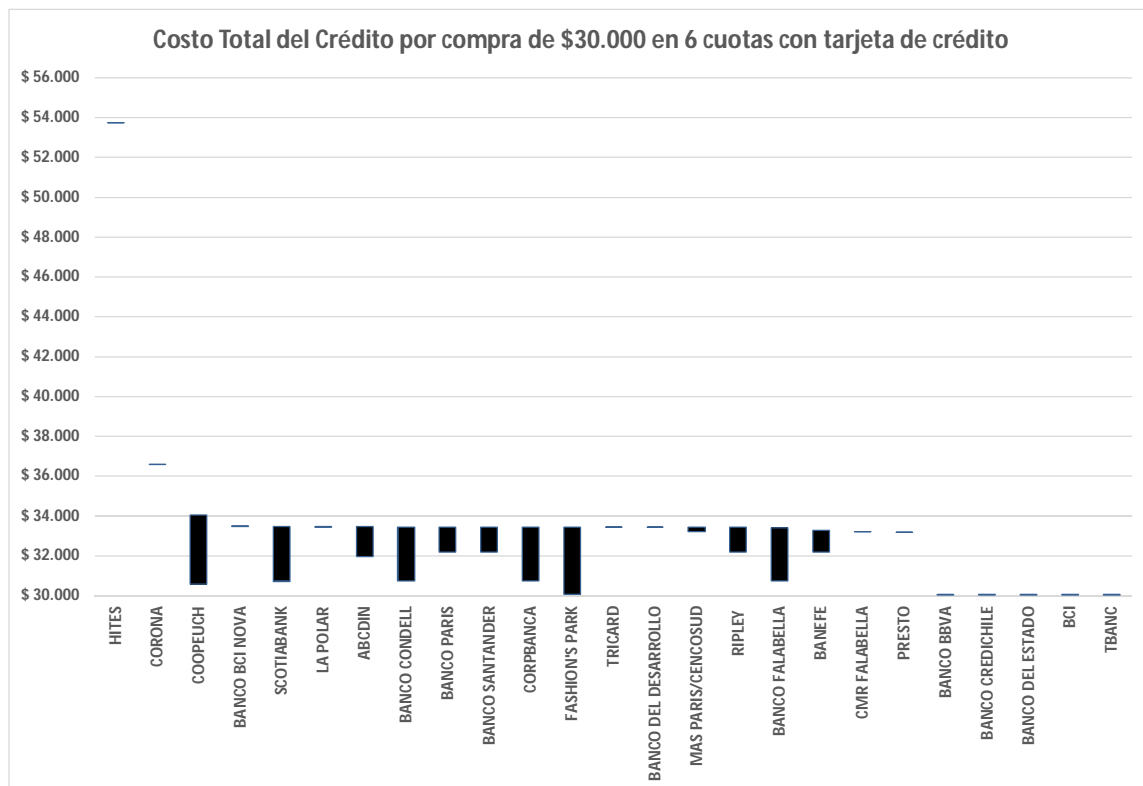
Fuente: Sernac.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

El mayor Costo Total del Crédito (CTC) se observó en Hites (\$53.758), mientras que el menor CTC se reflejó en las tarjetas nacionales de las siguientes entidades bancarias: BBVA, CrediChile, BancoEstado, Bci, Tbank y en la tarjeta no bancaria de Fashion's Park (\$30.059).

Gráfico 4



Fuente: Sernac.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

V. Conclusiones

La tasa de interés es solo uno de los factores que determina el monto de la cuota y el valor final a pagar, cobrando relevancia en este tipo de productos el monto cobrado por concepto de comisiones⁵.

Por otra parte, tanto la CAE como el CTC son indicadores útiles para la toma de decisiones en materia financiera, permitiendo realizar comparaciones entre los diversos proveedores, cuantificar el monto final a pagar y considerar el valor del dinero en el tiempo.

En esta oportunidad el Costo Total del Crédito (CTC) más bajo para una compra en vestuario o calzado en 3 cuotas fue \$30.030, observado en las tarjetas de crédito de las siguientes entidades bancarias: BBVA, CrediChile, Banco de Chile, BancoEstado, Banco del Desarrollo, Santander, Scotiabank, BCI, Corpbanca, TBanc y Banefe, y en las tarjetas de retail: Fashion's Park, Tricard y Presto. En tanto, el máximo valor posible fue de \$52.242 (Hites). Luego, se genera una diferencia en términos absolutos de \$22.213 o del 73,97% en términos relativos, respecto del menor valor de la muestra.

Por su parte, el Costo Total del Crédito (CTC) más bajo para una compra en vestuario o calzado en 6 cuotas, fue \$30.059, observado en BBVA, CrediChile, BancoEstado, Bci, Tbank y en la tarjeta no bancaria de Fashion's Park. En tanto, el máximo valor posible fue de \$53.758 (Hites), con una diferencia de \$23.699 en términos absolutos o 78,84% en términos relativos, respecto del menor valor de la muestra.

Endeudarse en menos plazo resulta más barato que hacerlo en un mayor plazo. Al comparar la compra a 3 versus 6 cuotas, el monto de ahorro podría alcanzar los \$23.728. Lo anterior, comparando las condiciones menos favorables con las condiciones más favorables de compra.

De esta manera queda de manifiesto la importancia de cotizar diversas alternativas antes de realizar la compra. Las promociones de cuotas sin interés pueden representar una alternativa más barata si es necesario endeudarse. Adicionalmente, es transcendental informarse de las comisiones o cargos asociados a la operación de crédito al realizar una compra a plazo fijo.

⁵ El hecho de considerar en este estudio el cobro de distintas comisiones, no significa de manera alguna que se valide su procedencia o cobro.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

La compra remota vía internet parece generar algunas ventajas sobre la compra en tienda ahorrando tiempo y permitiendo muchas veces acceder a mejores precios, sin embargo, es importante que el consumidor se encuentre informado sobre sus derechos y deberes al momento de optar por este medio.

Sin perjuicio de las medidas de seguridad en el uso de los medios de pago y transacciones online que deben implementar los proveedores, las que deben ser rigurosas, existen ciertos resguardos que se deben tomar por parte de los consumidores para cuidar sus claves, dispositivos de autenticación y tarjetas.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

VI. Anexos

Anexo N° 1: Carga anual Equivalente (CAE) y Costo Total del Crédito (CTC) para una compra en vestuario o calzado por \$30.000 en 3 cuotas.

Tarjeta	Mínimo	Mínimo	Máximo	Máximo
	CAE	CTC	CAE	CTC
HITES	406,12%	\$ 52.242	406,12%	\$ 52.242
CORONA	103,98%	\$ 35.076	103,98%	\$ 35.076
COOPEUCH	6,48%	\$ 30.325	45,00%	\$ 32.278
LA POLAR	38,49%	\$ 31.944	38,49%	\$ 31.944
BANCO PARIS	24,48%	\$ 31.232	38,40%	\$ 31.939
FASHION'S PARK	0,59%	\$ 30.030	38,40%	\$ 31.939
MAS PARIS/CENCOSUD	35,76%	\$ 31.805	38,28%	\$ 31.933
RIPLEY	24,36%	\$ 31.225	38,28%	\$ 31.933
BANCO FALABELLA	8,40%	\$ 30.421	38,00%	\$ 31.919
CMR FALABELLA	35,76%	\$ 31.805	35,76%	\$ 31.805
BANCO BCI NOVA	31,68%	\$ 31.597	31,68%	\$ 31.597
BANCO CONDELL	30,60%	\$ 31.542	31,44%	\$ 31.585
TRICARD	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
BANCO BBVA	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
BANCO CREDICHILE	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
BANCO DE CHILE	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
BANCO DEL DESARROLLO	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
BANCO DEL ESTADO	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
BANCO SANTANDER	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
BANEFE	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
BCI	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
CORPBANCA	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
PRESTO	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
SCOTIABANK	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030
TBANC	0,59%	\$ 30.030	0,59%	\$ 30.030

Fuente: Sernac.

*Datos ordenados de mayor a menor por Costo Total Máximo y posteriormente por orden alfabético.

(a) Promoción sin cobro de intereses en compras de 3 cuotas.

(b) Sin cobro de interés en compras de 3 cuotas.

(c) Exento de cobro de impuesto de timbre y estampillas.

(d) Tarifa para compra por internet



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Anexo N° 2: Carga anual Equivalente (CAE) y Costo Total del Crédito (CTC) para una compra en vestuario o calzado por \$30.000 en 6 cuotas.

Tarjeta	Mínimo	Mínimo	Máximo	Máximo
	CAE	CTC	CAE	CTC
HITES	236,97%	\$ 53.758	236,97%	\$ 53.758
CORONA	77,23%	\$ 36.589	77,23%	\$ 36.589
COOPEUCH	6,48%	\$ 30.570	45,00%	\$ 34.058
BANCO BCI NOVA	38,98%	\$ 33.496	38,98%	\$ 33.496
SCOTIABANK	8,24%	\$ 30.724	38,86%	\$ 33.485
LA POLAR	38,59%	\$ 33.461	38,59%	\$ 33.461
ABCDIN	22,29%	\$ 31.977	38,59%	\$ 33.461
BANCO CONDELL	8,48%	\$ 30.746	38,50%	\$ 33.452
BANCO PARIS	24,57%	\$ 32.183	38,50%	\$ 33.452
BANCO SANTANDER	24,57%	\$ 32.183	38,50%	\$ 33.452
CORPBANCA	8,48%	\$ 30.746	38,50%	\$ 33.452
FASHION'S PARK	0,68%	\$ 30.059	38,50%	\$ 33.452
TRICARD	38,50%	\$ 33.452	38,50%	\$ 33.452
BANCO DEL DESARROLLO	38,38%	\$ 33.441	38,38%	\$ 33.441
MAS PARIS/CENCOSUD	35,86%	\$ 33.210	38,38%	\$ 33.441
RIPLEY	24,45%	\$ 32.172	38,38%	\$ 33.441
BANCO FALABELLA	8,48%	\$ 30.746	38,10%	\$ 33.416
BANEFE	24,57%	\$ 32.183	36,58%	\$ 33.276
CMR FALABELLA	35,86%	\$ 33.210	35,86%	\$ 33.210
PRESTO	35,50%	\$ 33.177	35,50%	\$ 33.177
BANCO BBVA	0,68%	\$ 30.059	0,68%	\$ 30.059
BANCO CREDICHILE	0,68%	\$ 30.059	0,68%	\$ 30.059
BANCO DEL ESTADO	0,68%	\$ 30.059	0,68%	\$ 30.059
BCI	0,68%	\$ 30.059	0,68%	\$ 30.059
TBANC	0,68%	\$ 30.059	0,68%	\$ 30.059

Fuente: Sernac.

*Datos ordenados de mayor a menor por Costo Total Máximo y posteriormente por orden alfabético.

(a) Promoción sin cobro de intereses en compras de 6 cuotas.

(b) Exento de cobro de impuesto de timbre y estampillas.

(c) Tarifa para compra por internet



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Anexo N°3: Tarjetas bancarias incluidas en este informe que permiten realizar tanto compra presencial como remota

Tarjetas Bancarias	Permite comprar por internet	Presenta tasa diferenciada en tienda y on Line
BANCO BBVA	Si	No
BANCO BCI NOVA	Si	No
BANCO CONDELL	Si	No
BANCO CREDICHILE	Si	No
BANCO DE CHILE	Si	No
BANCO DEL DESARROLLO	Si	No
BANCO DEL ESTADO	Si	No
BANCO FALABELLA	Si	No
BANCO PARIS	Si	No
BANCO SANTANDER	Si	No
BANEFE	Si	No
BCI	Si	No
CORPBANCA	Si	No
SCOTIABANK	Si	No
TBANC	Si	No

Fuente: Sernac.

Las quince tarjetas bancarias incluidas permiten realizar ambas modalidades de compra no presentando tasas de interés diferenciadas para compras en tienda y online.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Anexo N° 4: Tarjetas de crédito no bancarias incluidas en este informe que permiten realizar tanto compra presencial como remota.

Tarjetas no Bancarias	Permite comprar por internet	Presenta tasa diferenciada en tienda y on line	Página para realizar la compra
CENCOSUD	Si	No	www.paris.cl
CMR FALABELLA	Si	No	http://www.falabella.com/falabella-cl
COOPEUCH	Si	No	En páginas que acepten MasterCard
CORONA	Si	No	http://www.corona.cl/coronaonline/webapp/home.htm
ABCDIN	No	No aplica	No aplica
FASHION'S PARK	Si	Si, compra on Line tasa cero	http://www.fashionspark.com
HITES	Si	No	http://www.hites.cl/b2c/
LA POLAR	Si	No	http://www.lapolar.cl/internet
PRESTO	No vestuario femenino	No aplica	No aplica
RIPLEY	Si	No	http://www.ripley.cl/ripley-chile
TRICARD	No	No aplica	No aplica

De las diez tarjetas incluidas ocho permitían realizar compras en ambas modalidades, de éstas sólo una presentó una tasa de interés diferenciada para la compra online.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Anexo N° 5: Derechos y deberes de los consumidores al realizar compras por internet

La Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores no sólo rige las compras realizadas presencialmente, sino que también resulta aplicable a las transacciones realizadas por medios electrónicos. En la siguiente tabla se resumen algunos de estos derechos, relevantes al momento de realizar compras en línea:

Derecho	Deber
Acceso a dirección de correo postal y electrónico del proveedor.	Verificar que los datos de contacto de los proveedores estén completos antes de realizar cualquier transacción comercial en línea o proporcionar información personal.
A recibir una descripción real y veraz de las características de los productos o servicios ofrecidos. Esta información debe ser entregada en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles.	Informarse en detalle sobre las características del producto o servicio.
A que la información de los productos o servicios no sea engañosa y o induzca a error.	En caso de dudas solicitar información adicional sobre el producto (color, tamaño, funciones, etc).
A ser informado claramente sobre cuál es el precio total del producto o servicio, el cual debe expresarse en moneda nacional e incluir todos los impuestos.	Verificar los términos de la transacción, tales como: garantías, cargos extras, formas de pago y envío, restricciones geográficas, y las condiciones de cancelación, reembolso o devolución. Se recomienda revisar atentamente los contratos en línea, que tienen la misma validez que un contrato tradicional.
A la seguridad en las transacciones y protección de datos personales y financieros.	Verificar políticas de privacidad y seguridad antes de proporcionar cualquier dato personal. Tomar las medidas de seguridad y de protección de claves y datos personales y realizar transacciones en sitios de confianza.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Derecho	Deber
Los consumidores pueden retractarse del contrato celebrado por medios electrónicos dentro de los 10 días desde que recibió el producto o contrató el servicio. El proveedor debe enviar confirmación escrita del mismo por vía electrónica u otra que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor. De no ser así el plazo de retracto se extiende a 90 días.	Informarse adecuadamente sobre las características del producto o servicio, su precio y términos de la transacción.
Garantía legal en caso de falla, desperfecto del producto o falta de correspondencia con alguna de las especificaciones acordadas con el proveedor. Este derecho puede ejercerse dentro de los tres primeros meses, en los cuales el consumidor puede optar entre el cambio, la reparación o la devolución de lo pagado.	Ejercer la garantía legal cuando corresponda.
Las empresas, al tratarse de proveedores profesionales deben responder por sus errores, asumirlos y corregirlos inmediatamente para evitar nuevos problemas, particularmente en cuanto a los precios publicados. El precio informado debe respetarse.	Informarse adecuadamente sobre el precio total del bien o servicio.
Las empresas intermediarias (como clubes de descuentos) deben responder directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales.	Exigir este derecho cuando corresponda.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Anexo N° 6: Seguridad en las transacciones online.

Las empresas han creado algunos mecanismos para dar seguridad a las transacciones que se efectúan en línea, buscando, de esta manera, evitar suplantaciones y actos delictuales. En definitiva, como ya se ha señalado, los proveedores que comercializan productos y servicios por internet son empresas profesionales y deben ofrecer estándares mínimos que garanticen operaciones seguras para los consumidores. Entre las medidas más usadas en Chile están:

- Clave de seguridad para acceder al sitio o clave de internet.
- Tarjeta de transferencia o de coordenadas: Permite realizar pagos, transferencias y compras por internet.
- Token de seguridad o Digipass: Es un dispositivo electrónico, generadores de contraseñas dinámicas que facilita el proceso de autenticación del usuario.
- Tercera clave de verificación, una vez ingresada la clave de la sesión y la clave de verificación algunas instituciones deciden solicitar el ingreso de una tercera clave que se genera en el momento del pago y es remitida al comprador vía telefónica, oralmente o por SMS.



Boletín N° 04/2015 Tarjetas de Crédito: Compras a plazo, 3 y 6 cuotas Día de la Madre

Anexo N° 7: Algunas recomendaciones para evitar usos no autorizados de las tarjetas en la web:

- No comparta sus claves secretas, ni permita su acceso a desconocidos.
- Nunca ingrese sus claves de transferencia (de coordenadas o token) al iniciar su sesión habitual. Recuerde que éstas serán solicitadas para verificar la operación, nunca antes.
- Nunca ingrese sus claves privadas a páginas inseguras o desconocidas.
- En caso de extravío, robo, hurto o deterioro de su tarjeta debe bloquearla inmediatamente y solicitar su remisión.
- Proteja sus tarjetas como si fuesen efectivo. Nunca las deje fuera de su vista, ni al alcance de desconocidos.
- No preste su tarjeta, usted es el responsable de su uso.
- Nunca anote su número de identificación personal NIP, clave de acceso, o de coordenadas.
- Evite claves obvias como nombre, número telefónico, fecha de nacimiento o cualquier combinación simple de éstos.
- Genere una lista completa de todas tus tarjetas y su fecha de facturación. Guárdela en un lugar seguro.
- Verifique siempre que los comprobantes de venta tengan el monto correcto de la compra, guarde copias de comprobantes y recibos.
- Revise siempre su estado de cuenta y montos de compras.