

SERNAC CITA A REPRESENTANTES LEGALES DE 14 EMPRESAS POR INVESTIGACIÓN SOBRE MALAS PRÁCTICAS EN COMERCIO ELECTRÓNICO

- **Se trata de empresas que tienen en común no despachar los productos comprados, no devolver el dinero, en algunos casos hacer promesas que no cumplen, dejar de responder en sus canales de contacto, no responder al SERNAC o hacerlo en mínimo porcentaje, y seguir publicitando la venta de productos en sus sitios web pese a los problemas.**
- **El SERNAC exigirá respuestas y devolución para los consumidores, o tomará las medidas correspondientes, no descartando acciones civiles o penales.**
- **En caso que el representante legal no asista a la citación, sin una justificación, el SERNAC podría incluso solicitar a la justicia su arresto hasta su comparecencia.**
- **El organismo publicó el listado de las empresas que han presentado problemas para que los consumidores también tomen resguardos antes de comprar.**

El SERNAC citó a los representantes legales de las 14 empresas que han recibido más reclamos y alertas ciudadanas por malas prácticas en las ventas a distancia o comercio electrónico.

El objetivo de esta gestión es lograr que los representantes legales expliquen al SERNAC los motivos que han provocado los incumplimientos en los servicios contratados por los consumidores, se comprometan a una solución pronta, e identificar de esta manera si se trata de eventuales fraudes o bien, son incumplimientos.

En caso que el representante legal no asista a la citación, sin una justificación, el SERNAC puede, en el marco de sus facultades, solicitar a la justicia su arresto hasta su comparecencia.

Además, con esta acción, el Servicio busca alertar a las personas sobre estas empresas, pues muchas de ellas siguen ofreciendo sus productos en páginas web pese a que dejaron de cumplir.

Las empresas citadas son aquellas que ofrecen productos en el comercio online y que tienen más reclamos y alertas ciudadanas en el SERNAC durante el año 2020 y 2021; y tienen en común una serie de conductas, algunas de ellas, pudieran ser eventuales fraudes.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Según el relato de los consumidores, estas empresas se caracterizan por:

- No entregan los productos en el plazo comprometido.
- Indican que lo resolverán en tal plazo y forma, y eso nunca ocurre.
- Dejan de responder el teléfono o los medios de contacto. En algunos casos no tienen domicilio conocido.
- Tienen nula o baja respuesta al SERNAC

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que hay que distinguir a los delincuentes que se disfrazan de empresas para defraudar, y otras empresas que, siendo legales, incurren en incumplimientos graves que terminan volviéndose conductas fraudulentas.

“Es entendible que la pandemia haya dificultado las operaciones de algunas empresas. Pero no es aceptable que un producto nunca llegue, que no se devuelva lo pagado, que se les prometa un nuevo plazo que nuevamente no se cumple, y que la empresa desaparezca para el consumidor. Tenemos consumidores que llevan esperando más de siete meses por una respuesta. Pero es que muchas de estas empresas siguen con sus páginas web activas y vendiendo productos que saben que nunca llegarán”.

La autoridad enfatizó que el Servicio usará todas las atribuciones que le entrega la ley para dilucidar si se trata de incumplimientos o eventuales delitos.

Del Villar explicó que primero se ha citado a los representantes legales para identificar a aquellas empresas que realmente tienen intención de cumplir y a quienes se les exigirá un plan de medidas para la devolución de dinero o entrega de productos comprometidos, la información que permita cuantificar el número de afectados y bajar sus páginas si no están en condiciones de mantener las ventas. “En los casos en los que los representantes no concurren, podríamos entender que están más cerca de tratarse de fraudes y se tomarán las acciones que correspondan”.

La autoridad señala que “hablamos de delitos cuando hay una apariencia, si la supuesta empresa lo hace con el fin de defraudar a las personas, ofertando un producto o un servicio que ellos saben de antemano que no entregarán, basándose en engaños y mentiras”, explicó Del Villar.

Es importante resaltar que la Ley del Consumidor tiene aplicación cuando se trata de incumplimientos de parte de las empresas, pero no cuando se trata de delitos. Por eso, el Servicio está en coordinación permanente con el Ministerio Público a través de un convenio de cooperación, que permite derivar en forma rápida todos aquellos casos en que existan indicios fundados de delitos. También se comenzó una coordinación con la PDI para estos efectos.

Además, en estos casos, se oficiará a NIC Chile para que esté en antecedente de que existen páginas de empresas que pueden estar afectando los intereses de los consumidores.

Durante toda la pandemia, el SERNAC ha estado monitoreando el comportamiento de las empresas, lo que ha implicado que haya oficiado a algunas que aparecen en el listado, exigiéndoles que cumplan con lo ofertado, y en otros casos, incluso ha derivado ya al Ministerio Público para que esta institución, utilizando sus facultades, realice investigaciones desde la arista penal.

Además de las citaciones a los 14 representantes de las empresas, **el SERNAC ofició a otras 18 compañías** que destacan por no responder gran parte de los reclamos de los consumidores, en particular, por el retardo en el despacho de productos, cancelaciones unilaterales y por no devolver el dinero oportunamente. En base a las respuestas, y si amerita, el Servicio evaluará otras acciones para ir en defensa de los derechos de los consumidores.

Listado de las 14 empresas que serán citadas por el SERNAC	Listado de 18 empresas que fueron oficiadas por el SERNAC
El Container	Street Machine
Pethome Chile	CMoran
Grylan S.A.	Bellaudio
All Gamers	Multiwireless
Ultimate Fitness	Wuappas
TiendaPet	Librería Inglesa
FastMarket SPA	Books & Bit
Tienda web Chile SPA	Denvios Cargo
Carila	Decofibras
Dale Desayunos	Wise Bike
Divano	Curioted
Encargos King	Udenio Nikon
Stronger	Prime Store
Adagio Instrumentos	Prolinetrends
	TradewChile
	Camillas chile
	Key Fly
	Likewiscl