



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC FISCALIZARÁ A LAS EMPRESAS PARTICIPANTES DEL CYBERMONDAY

- **El organismo estará vigilando el comportamiento de las empresas que participarán en este evento de venta a distancia organizado por la Cámara de Comercio de Santiago.**
- **El SERNAC estará fiscalizando el cumplimiento estricto por parte de las empresas de la Ley del Consumidor y del Reglamento de Comercio Electrónico.**
- **Las normativas obligan a las empresas a informar correctamente todos los aspectos relevantes de los productos y servicios que se comercialicen, entre ellos, el precio, stock, porcentaje de descuento, la garantía legal y el plazo de despacho, entre otros.**
- **En caso de incumplimientos, los consumidores pueden contactar con el SERNAC a través de www.sernac.cl o llamando gratis al 800 700 100.**
- **Además, el Servicio dispondrá del hashtag [#CybermondaySERNAC](https://twitter.com/CybermondaySERNAC), para poder realizar un monitoreo online del evento.**

El SERNAC estará fiscalizando a las empresas que participen en la nueva versión del "CyberMonday", evento de venta a distancia organizado por la Cámara de Comercio y que se realizará los días 3, 4 y 5 de octubre.

El organismo vigilará de cerca el cumplimiento de la Ley del Consumidor y el Reglamento de Comercio Electrónico, normas que establecen los derechos de los consumidores y los deberes que deben cumplir las empresas que utilizan este canal de venta.

Entre las obligaciones, las empresas deben respetar los derechos de los consumidores, especialmente, informar correctamente las características de los productos, el precio, stock disponible, porcentaje de descuento, garantía legal y el plazo de despacho de los productos, entre otros.

En este sentido, el Servicio adelantó que estará monitoreando a las empresas así como los reclamos, para comprobar que se cumplan las exigencias de la norma y se informe adecuadamente a los consumidores sobre las promociones y ofertas vigentes durante el evento.

Otro aspecto relevante a tener en cuenta es el deber de las empresas de informar el derecho a la garantía legal, cuyo plazo actualmente es de seis meses contados desde que el consumidor recibe el producto. Esto quiere decir que en caso que un producto salga defectuoso o se eche a perder por un uso habitual, las personas, a su elección, pueden durante este período exigir el cambio, la devolución del dinero o su reparación.

Sólo en el evento CyberDay de mayo pasado, el SERNAC recibió casi 700 reclamos durante los tres días, relacionados principalmente con problemas al realizar los pagos, cancelaciones unilaterales, ofertas que no eran tales, entre otros motivos. No obstante, la mayor parte de los reclamos se registra en el

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

mes posterior, generalmente por productos que no llegan en plazo o que nunca se reciben, o problemas con el ejercicio de la garantía legal.

En este sentido, 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.

¿Qué dice el Reglamento de Comercio Electrónico?

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.

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.

Asimismo, 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.

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 2021, 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 informar 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acciones que puede tomar el SERNAC

En caso de detectar infracciones, el Servicio puede tomar acciones respecto de las empresas responsables, donde en caso de ser denunciadas ante la justicia, arriesgan multas de hasta 300 UTM, esto es, cerca de 18 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:

- **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.**
- **Respaldar 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, por ejemplo, de ofertas o promociones que no son reales, en la sección "Alertas Ciudadanas", del sitio web del SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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