



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **EL SERNAC FISCALIZARÁ A LAS EMPRESAS PARTICIPANTES DEL BLACK FRIDAY**

- **El Servicio monitoreará el cumplimiento estricto por parte de las empresas de la Ley del Consumidor y del Reglamento de Comercio Electrónico.**
- **El SERNAC analizará cómo las empresas informan los aspectos relevantes de los productos y servicios que se comercialicen, entre ellos, el precio del producto, porcentaje de descuento, el stock, el plazo de despacho, la garantía legal, términos y condiciones, entre otros.**
- **En caso de incumplimientos, los consumidores se pueden contactar con el SERNAC a través de [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o llamando gratis al 800 700 100.**
- **Además, el Servicio dispone del hashtag #BlackFridaySERNAC, para poder realizar un monitoreo online del evento.**

El SERNAC está monitoreando el comportamiento de las empresas participantes del evento "Black Friday", evento que se desarrollará entre este viernes 25 y el lunes 28 de noviembre, con el propósito de comprobar que los derechos de los consumidores sean respetados.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, explicó que el Servicio pondrá especial atención a la información y publicidad que se entrega a los consumidores, como, por ejemplo, los porcentajes de descuentos y el stock de los productos que estará disponible, garantía legal, entre otros aspectos.

La autoridad indicó que el comercio electrónico ha sido muy útil en la pandemia, pero es importante que las empresas actúen con profesionalidad y mejoren sus estándares de calidad de servicio, especialmente en el tema de la demora en los despachos, principal motivo de reclamo ante el SERNAC por parte de quienes compran a través de este canal de venta.

Posteriormente, el SERNAC también fiscalizará el cumplimiento de los términos y condiciones ofrecidos a los consumidores.

### **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

En el caso de que las compras se realicen por internet, los consumidores tienen los mismos derechos si se tratara de una compra o contratación de servicio en forma presencial: esto es, a que se le informe el precio y se respete; a que se cumpla lo ofrecido; a ejercer el derecho a la garantía legal bajo los mismos términos que si fuera una compra presencial en caso que el producto salga defectuosos; y a que las empresas respondan en caso de problemas.

#### **Derecho a retracto en la compra de productos**

Tras la entrada en vigencia de la "Ley Pro Consumidor", los consumidores tienen derecho a arrepentirse de una compra online de un producto durante diez días desde que lo recibió.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Luego de la modificación a la Ley de diciembre de 2021, sólo se podrá excluir el derecho de retracto respecto de productos que por su naturaleza no puedan devolverse o pueden caducar con rapidez.

En caso de ser excluido, las empresas están obligadas a informarlo claramente, de forma destacada y fácilmente accesible, con el fin que las personas sepan de antemano y antes de realizar la transacción, sobre la existencia de este derecho.

### Reglamento de Comercio Electrónico

El Reglamento de Comercio Electrónico, vigente desde marzo de este año, establece una serie de obligaciones para las empresas que utilizan este canal de venta y los marketplaces.

Entre los principales aspectos del reglamento destacan:

#### Costo total del producto o servicio

El reglamento establece que las empresas deben informar el costo total de la compra o servicio y los términos y condiciones.

También las obliga 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.

#### Despacho

También 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; la fecha en que el producto estará disponible para su retiro si corresponde; o rango de tiempo que tardará su entrega o despacho, indicando, por ejemplo, si se trata de días hábiles o corridos.

#### Stock

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.

#### Contactibilidad de las empresas

El reglamento establece que las empresas deben informar claramente la forma de contacto para que los consumidores puedan realizar preguntas y resolver problemas.

### Recomendaciones

Considerando la gran cantidad de consumidores que acceden a la compra de productos y a la contratación de servicios durante este tipo de eventos, el SERNAC recomienda:

## 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
- 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.
- Tenga claro cuáles son sus datos de contacto en la tienda que compra, pues de ellos depende de cómo la contactarán para avisar la entrega del producto.
- 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.
- Fíjese en la política de tratamiento de datos en los sitios de web de las empresas.
- Respalde la información de compra, descargar boleta o enviar al correo electrónico.
- Guardar una imagen del producto que se compra, junto con su valor que se promociona en la página web donde se está realizando la compra.
- Si compra a crédito, evalúe que al pago en cuotas se le pueda aplicar interés.
- Revise si las ofertas son universales (con cualquier medio de pago) o asociadas a la tarjeta vinculada a la tienda.
- En el caso de tener problemas, los consumidores pueden reclamar ante el SERNAC a través de [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), llamando al 800 700 100 o en las oficinas regionales.

### Dónde reclamar

En caso de tener problemas, los consumidores pueden acudir al SERNAC a través del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), llamando gratis al 800 700 100 o en forma presencial en las oficinas ubicadas en cada una de las capitales regionales.

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.

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