



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

EL SERNAC FISCALIZARÁ A LAS EMPRESAS PARTICIPANTES DEL CYBERMONDAY

- **Desde este lunes y hasta el miércoles, el Servicio estará vigilando que las empresas cumplan con la Ley del Consumidor y con el Reglamento de Comercio Electrónico.**
- **Todas las empresas, adheridas o no al evento, tienen la obligación de informar en sus sitios web los aspectos relevantes de los productos y servicios que comercialicen, entre ellos, el precio, stock, porcentaje de descuento, el plazo de despacho, la garantía legal, entre otros. En caso de incumplimientos, las empresas arriesgan multas de hasta 300 UTM, esto es, alrededor de 19 millones de pesos.**
- **Ante algún problema durante el Cyber, los consumidores pueden contactar con el SERNAC a través de www.sernac.cl o llamando gratis al 800 700 100 o alertando en RRSS a través del hashtag #CybermondaySERNAC.**

El SERNAC fiscalizará el comportamiento de las empresas durante la nueva versión del CyberMonday, evento online organizado por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), que se realizará desde este lunes 02 y hasta el miércoles 04 de octubre.

El director nacional del SERNAC, Andrés Herrera, adelantó que el Servicio vigilará que todas las empresas, adheridas o no al evento, cumplan al pie de la letra la Ley del Consumidor y el Reglamento de Comercio Electrónico, para lo cual se estará fiscalizando los sitios web, junto con analizar los reclamos, las alertas ciudadanas y las menciones en las redes sociales.

“Como SERNAC valoramos este tipo de iniciativas que permiten a los consumidores acceder a productos y servicios a precios más convenientes, pero para que sea una oportunidad y no una decepción, es necesario que las ofertas sean realmente eso y no se trate de precios inflados”, enfatizó la autoridad.

Herrera recalcó que las compras por internet están reguladas por la Ley del Consumidor y por el Reglamento de Comercio Electrónico, por lo que las empresas saben cuáles son los estándares que deben cumplir. A esto se suma que las empresas asociadas a este evento cumplen con estándares definidos por la Cámara de Comercio de Santiago y el llamado a las empresas es a cumplir con estos requisitos y a las y los consumidores, preferir las tiendas que garantizan sus derechos.

En este contexto, el Servicio estará fiscalizando las ofertas publicadas en el marco del evento Cyber ya que todas las empresas, adheridas o no al evento, están obligadas a publicar el precio anterior del producto y los precios cyber deben corresponder efectivamente a valores rebajados.

Adicionalmente, el SERNAC fiscalizará la información relativa al derecho a la garantía legal de los productos y que no existan inconsistencias o restricciones para ejercerlo.

Herrera agregó que es importante que los sitios web funcionen correctamente y las empresas informen y respeten el stock y cumplan con las condiciones ofrecidas, ya sea, respecto de las características de los productos como del plazo del despacho.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, señaló que las empresas deben informar en sus sitios web las características de los productos, el precio, el stock disponible, porcentaje de descuento, el plazo para ejercer el derecho a la garantía legal y el período de despacho de los productos, entre otros.

En el caso de los eventos cyber, es muy relevante para la decisión de compra el porcentaje de descuento que tiene el producto o servicio promocionado, por lo cual las empresas deben informar correctamente y no incurrir en publicidad engañosa.

Otro aspecto relevante a tener en cuenta es el deber de las empresas de informar el derecho a la garantía legal, cuyo plazo 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.

Durante las tres jornadas del pasado evento "Cyber Day" realizado a fines de mayo, el SERNAC recibió 674 reclamos, los cuales apuntaron principalmente a anulaciones unilaterales de compras, falta de stock y por no respetar los precios al momento de realizar el pago.

No obstante, la mayor parte de los reclamos se registran posterior al evento porque dicen relación con la falta de stock, retraso en la entrega o término unilateral del contrato. Por ejemplo, si tomamos en cuenta los tres eventos cyber pasados (Cyber Day y Cyber Monday del año 2022 y el Cyber Day de mayo de 2023), el SERNAC recibió alrededor de 20 mil reclamos en contra de las empresas participantes.

Al revisar la cantidad de reclamos por empresas, sin considerar la participación de mercado y el número de transacciones, Falabella¹ lideró con un 40% del total de los reclamos; le siguió Lider (11%) y Paris (11%).

Listado de 15 empresas con mayor volumen de reclamos

¹ Los reclamos de Falabella incluyen Falabella.Com – Linio, Falabella, Seguros Falabella y Falabella Retail.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

EMPRESAS	%
FALABELLA.COM	40
LIDER	11
PARIS	11
RIPLEY	5
SODIMAC	3
LA POLAR	2
LIPPI - HAKAHONU - GEOGRAPHY	2
DAFITI	2
MUNDOTRANSFER	1
MERCADO LIBRE - PORTAL INMOBILIARIO	1
BATA - BUBBLE GUMMERS - WEINBRENNER - NORTH STAR	1
FORUS - COLUMBIA	1
LATAM	1
DESPEGAR	1
THE NORTH FACE - ROXY - QUICKSILVER - BROOKS BROTHERS - POLO RALPH LAUREN - KIPLING - GAP - BANANA REPUBLIC	1

Al analizar los motivos de los reclamos durante este mismo período, un 34% corresponde a retardo en la entrega; un 32% a problemas contractuales, por ejemplo, incumplimientos de las condiciones ofrecidas referido a que el producto era distinto al comprado o a término unilateral del contrato por parte de la empresa; y un 9% a inconvenientes de garantía legal. Otros problemas que se presentaron se refieren a falta de stock, cobros superiores y publicidad engañosa.

Del total de estos reclamos, un 64% fueron respondidos favorablemente por las empresas; un 29% no fueron acogidos; y un 3,5% no fueron respondidos. El resto (3,4%) corresponde a otras causales, entre ellas, que la empresa indica que el caso no procede o no existen antecedentes para tramitarlos.

Por otro lado, casi 7 mil reclamos apuntaron a reclamos "cyber" de empresas que no participan formalmente en esta instancia, por lo que el SERNAC estará especialmente atento al comportamiento, no sólo de aquellas que son parte del evento, sino que también aquellas que aprovechan dicha instancia para promocionar sus productos aludiendo al evento.

Reglamento de Comercio Electrónico

Además de los derechos que establece la Ley del Consumidor, el Reglamento de Comercio Electrónico, que entró en vigencia el 24 de marzo de 2022, 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Además, 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 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

El derecho a retracto, establecido en la Ley del Consumidor, 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.

Tras la modificación a la norma 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 y ciertos servicios, como, por ejemplo, alimentos perecibles.

Al respecto, el Reglamento de Comercio Electrónico establece que las empresas deben informar de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, la forma en que el consumidor podrá ejercerlo.

En los casos que la empresa excluya el derecho a retracto, aludiendo a las razones indicadas anteriormente, el reglamento las obliga a informar claramente, con el fin que las personas sepan de antemano, antes de realizar la transacción, de dicha limitación.

Multas

En caso que el SERNAC detecte infracciones a la Ley del Consumidor o del Reglamento de Comercio Electrónico, tomará las acciones que estime oportunas para ir en defensa de los consumidores.

En caso que el Servicio denuncie a alguna empresa ante la justicia, arriesgan multas de hasta 300 UTM, esto es, alrededor de 19 millones de pesos por cada infracción.

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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Recomendaciones:

- **Antes de comprar lea y revise las características del producto, los que usualmente están en las descripciones y/o especificaciones, ubicadas 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 como tal, 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 afectar. 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 empresas, y de esta forma poder tomar una mejor decisión de compra.**
- **Las empresas deben informar los medios de pago aceptados, y las condiciones, plazos, costos y cobertura geográfica de despacho de los productos.**
- **Durante el evento, al realizar su compra opte por las empresas que cumplen con los requisitos que exige el Cyber Monday.**

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.

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

