

EL SERNAC OFICIARÁ A LOS ORGANIZADORES DEL "BLACK FRIDAY" Y FISCALIZARÁ A LAS EMPRESAS PARTICIPANTES

- **El Servicio oficiará a la Cámara de Comercio de Santiago, a la Cámara de Comercio de Valparaíso y a la Cámara de Comercio de Puerto Montt, organizadoras del "Black Friday", con el fin de asegurar que las empresas asociadas cumplan estrictamente con las disposiciones que establece la Ley del Consumidor y el Reglamento de Comercio Electrónico.**
- **Mediante el oficio, el SERNAC recalcó que las empresas deben informar adecuadamente los precios de los productos y el porcentaje de descuento para el evento, el plazo de despacho, la garantía legal, entre otros aspectos.**
- **Además, durante el evento, el Servicio fiscalizará los sitios web de las empresas, e incluso, realizará fiscalizaciones presenciales.**
- **Ante algún problema durante el evento, los consumidores pueden contactar con el SERNAC a través de www.sernac.cl o llamando gratis al 800 700 100 o alertando en redes sociales a través del hashtag #blackfridaySERNAC.**

Con el propósito de verificar que los derechos de las y los consumidores sean respetados por las empresas participantes del "Black Friday", a desarrollarse desde este viernes 24 hasta el lunes 27 de noviembre, el SERNAC anunció que fiscalizará a las empresas participantes a través de la revisión de sus sitios web, e incluso adelantó que realizará algunas fiscalizaciones presenciales a algunas tiendas.

Además, el Servicio informó que oficiará preventivamente a la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), a la Cámara de Comercio de Valparaíso y a la Cámara de Comercio de Puerto Montt, entidades gremiales organizadoras de este evento comercial, para exigirles que sus empresas asociadas cumplan estrictamente con el deber de información que establece la Ley del Consumidor (LPC) y el Reglamento de Comercio Electrónico.

En este contexto, el SERNAC indicó a las entidades gremiales que las empresas asociadas que participen en esta instancia comercial deben disponer en sus sitios web toda la información relevante que necesitan los consumidores, entre ellas, el precio de los productos, el porcentaje de descuento, el stock disponible, los plazos de despacho, cómo ejercer el derecho a retracto y el derecho a la garantía legal de 6 meses en caso que el producto comprado presente defectos o fallas para su uso, entre otros.

El director nacional del SERNAC, Andrés Herrera, recalcó que, dada la relevancia de este evento, especialmente considerando que muchas personas aprovecharán de comprar pensando en Navidad, el deber de profesionalidad de las empresas debe ser aún mayor, especialmente respecto de los plazos de despachos de los productos.

"Como SERNAC vamos a estar muy pendientes del comportamiento de las empresas para verificar que cumplan estrictamente con lo que establece la Ley del Consumidor y el Reglamento de Comercio Electrónico, normas que regulan los derechos de las personas consumidoras, y también establece los deberes de las empresas, para que esta experiencia de compra resulte beneficiosa y no se convierta en un dolor de





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cabeza porque el producto no era el adquirido o el plazo de despacho no se cumplió”, recalcó la autoridad.

Fiscalización SERNAC

El SERNAC fiscalizará el comportamiento de las empresas durante este “Black Friday”, para lo cual los funcionarios del Servicio estarán constantemente revisando el funcionamiento de los sitios web, pero también verificarán que se entregue la información exigida por la normativa.

Además, durante el evento, el Servicio irá revisando los reclamos que se vayan recibiendo de parte de los consumidores, junto con las alertas ciudadanas y las menciones en las redes sociales, lo que le permitirá, en caso de ser necesario, redirigir las acciones de fiscalización.

Asimismo, durante los días previos al evento, el SERNAC ha estado monitoreando los sitios web de múltiples empresas que participarán en este “Black Friday”, para corroborar cómo están informando el derecho a la garantía legal, junto con verificar que no existan restricciones o limitaciones para su ejercicio.

Lo que dice la normativa para las ventas por internet

Las compras por internet están reguladas por la Ley del Consumidor y por el Reglamento de Comercio Electrónico.

La mencionada ley establece que los consumidores tienen derecho a que las empresas cumplan al pie de la letra con todas las condiciones ofrecidas, entre ellas, el precio final, que lo que se promete en la publicidad se cumpla, que se respeten las promociones y ofertas.

Por su parte, el Reglamento de Comercio Electrónico, indica que las empresas deben 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, señala que las empresas deben 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.

El reglamento 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.

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.

El reglamento obliga a las empresas a 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para las ventas en tiendas físicas, se reitera el deber que tienen las empresas de mantener exhibidos en letreros o folletos la información relativa al derecho de la garantía legal.

Este aspecto es relevante, considerando que el proyecto de Ley que actualmente se tramita en el Congreso para fortalecer al SERNAC, entregándole facultades sancionatorias en los casos individuales, también establece la obligación de que las empresas gestionen sus reclamos de forma expedita y eficaz mediante la creación de canales de atención adecuados.

Asimismo, este proyecto refuerza el rol que desempeña el SERNAC en la gestión de los reclamos que recibe, imponiendo a las empresas la obligación de dar respuesta al organismo cuando les sean derivados, acción que actualmente es totalmente voluntaria, y contemplando incentivos a la entrega de soluciones rápidas y efectivas para las y los consumidores en esta instancia.

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.

El Reglamento de Comercio Electrónico profundizó este derecho, estableciendo que las empresas deben informar de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, la forma en que el consumidor podrá ejercer el derecho a retracto.

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, más de 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.

Recomendaciones:



