

El SERNAC monitoreará que las empresas cumplan con los derechos de los consumidores durante el "Cyber Monday".

Descripción

El Servicio estará atento a que las empresas participantes cumplan con sus promesas publicitarias y además entreguen un servicio de calidad, que se traduce en que se informen correctamente los precios y que se respeten, que los sitios permanezcan operativos, que los despachos sean dentro de las fechas establecidas, entre otras obligaciones.

En caso de detectar infracciones a la Ley, el SERNAC tomará las medidas necesarias para defender los derechos de los consumidores.

Este lunes 25 el SERNAC monitoreará que las empresas participantes en la tercera versión del "Cyber Monday" cumplan con los estándares de calidad del servicio e información que establece la Ley del Consumidor.

El organismo, a través de su "Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales", vigilará que las empresas participantes cumplan estrictamente con las promesas publicitarias y entreguen un servicio de calidad a los consumidores que pretendan adquirir los distintos productos en promoción.

Se espera que durante de tercera versión se superen las transacciones realizadas durante las versiones anteriores, las cuales según la Cámara de Comercio llegaron el 2012 a los US\$ 25 millones, siendo el día de las mayores ventas en la historia del "e-commerce" en nuestro país.

El Director Nacional del SERNAC, Juan José Ossa, explicó que se valoran este tipo de iniciativas, pues les permiten a los consumidores adquirir diversos productos y servicios a precios muy convenientes.

No obstante, la autoridad indicó que las empresas que participen en este tipo de iniciativas deben ser profesionales y tomar todas las medidas que eviten, por ejemplo, que sus sitios web colapsen, considerando el esperable aumento de visitas.

Si una empresa ofrece 24 horas de descuentos, debe estar operativo durante todo ese período, permitiendo a los consumidores interesados poder adquirirlos y no que se encuentren con problemas para realizar las transacciones de los productos o servicios adquiridos. Además, existe la experiencia de años anteriores, por lo que es esperable que las empresas cumplan con un servicio de calidad, tal como lo establece la Ley, enfatizó Ossa.

Explicó además que los consumidores que compren por internet tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio, esto es, a que se le informe el precio y se respete y a que se cumpla lo ofrecido.

En este sentido, es obligación que las empresas informen adecuadamente a cuánto asciende una determinada oferta. Por ejemplo, si el producto se ofrece a \$20 mil, se debe indicar cuál era el precio original, con el propósito que los consumidores puedan determinar si realmente le conviene, indicó el Director del SERNAC.

Por otra parte, frente a cualquier promoción u oferta los consumidores tienen derecho a recibir claramente la información sobre las bases y el tiempo de duración, así como las condiciones y restricciones relevantes.

En el caso de la utilización de frases como "hasta agotar stock", la autoridad recordó que las empresas deben detallar el número de productos o servicios en promoción, pues de lo contrario el consumidor no podrá determinar la probabilidad cierta de adquirir el bien en las condiciones ofrecidas.

Asimismo, las empresas deben informar adecuadamente los eventuales costos de los despachos y respetar las fechas establecidas.

Además, los consumidores tienen derecho a productos y servicios de calidad y a que las empresas respondan en caso de problemas. No por comprar más barato los consumidores tienen menos derechos.

Si un consumidor compra un producto nuevo por internet que sale malo, tiene derecho a la garantía legal dentro del plazo de los tres primeros meses, lo que significa que puede elegir entre el cambio, la reparación o la devolución de lo pagado, señaló Ossa.

El Director del SERNAC explicó que la Ley permite que los consumidores se puedan retractar del contrato en este tipo de compras dentro de los 10 días desde que recibió el producto o contrató el servicio, siempre que la empresa no informe lo contrario.

Además, es obligación de las empresas enviar una confirmación escrita del contrato, de no ser así, el plazo de retracto se extiende a 90 días.

Aparte del monitoreo que realizará el SERNAC este lunes, recibirán los reclamos de los consumidores que se hayan sentido afectados por algún incumplimiento.

En caso de detectar infracciones a la Ley, tomará todas las medidas necesarias para defender los derechos de los consumidores, enfatizó la autoridad.

Categoría

1. Actualidad

Etiquetas

1. consumidores
2. cumplan
3. Cyber Monday
4. derechos
5. Empresas
6. sernac

Fecha de creación

viernes, 22 noviembre, 2013 a las 14:24

Autor
admin

default watermark