

Sernac lanza campaña para recordar los derechos de los consumidores al realizar compras por internet

Descripción

La iniciativa denominada **“Si compras por internet, tus derechos están a un click”**, busca que los usuarios que optan por este canal de compra conozcan y ejerzan sus derechos.

Durante el año 2017, los reclamos en el SERNAC relacionados con compras por internet aumentaron casi un 72% respecto del año anterior, siendo los incumplimientos de las condiciones contratadas y el retardo en la entrega los principales motivos.

El Director Regional del SERNAC, Arturo Araya, explicó que al realizar una compra por internet los consumidores tienen los mismos derechos que si se tratara de una presencial.

Para conocer en detalle los derechos, visite el mini sitio www.sernac.cl/aunclick/

El SERNAC lanzó este miércoles la campaña informativa denominada **“Si compras por internet, tus derechos están a un click”**, iniciativa que tiene como propósito recordar a los consumidores sus derechos al momento de realizar sus compras a través de internet.

El Director Regional del SERNAC, Arturo Araya, explicó que con el paso de los años las compras a través de internet se han masificado entre los consumidores chilenos, por lo que es importante que conozcan sus derechos.

La autoridad regional indicó que el objetivo de esta campaña es que los consumidores sepan que tienen derecho al realizar una compra por internet y que en caso de tener algún problema están protegidos por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC).

La campaña informativa incluye un minisitio informativo alojado en el sitio web institucional www.sernac.cl, además de la difusión a través medios de comunicación y de redes sociales, entre otros.

Antecedentes del comercio electrónico en Chile

Según datos de la SUBTEL, el 87,4% de los hogares declaró tener acceso propio y pagado a internet. Al mismo tiempo, existe un aumento paulatino de las conexiones móviles, las cuales llegan a 105 por cada 100 habitantes.

Por otro lado, según la **“Octava Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet”**, realizada por la propia entidad fiscalizadora, del universo total con acceso a internet, un 30% de las personas realizaron compras a través de este medio en los últimos 3 meses.

Según la Cámara de Comercio de Santiago (CSS), las ventas de comercio electrónico en Chile alcanzaron ventas por US\$ 4.000 millones en 2017, cifra que se incrementará este 2018 hasta los

US\$ 5.000.

Reclamos ante el SERNAC

Esta realidad ha repercutido en que los reclamos que recibe el SERNAC relacionados con compras por internet hayan ido aumentando en los últimos años, pasando de más de 23 mil durante el año 2016 a sobre 40 mil en 2017, esto es, un 72% de incremento. En lo que va de este año 2018, suman 12 mil casos.

La mayoría de los reclamos de los consumidores ante el SERNAC se refieren a incumplimiento en las condiciones contratadas, esto es, entrega de un producto distinto a lo comprado o con otras características; no envío de productos por falta de stock o cambios arbitrarios en las fechas de despacho o en los precios.

Luego le siguen los problemas relacionados con el retardo en la entrega de lo comprado; y posteriormente inconvenientes relacionados con la calidad de servicio, por ejemplo, dificultades con los sitios web al momento de efectuar o finalizar las transacciones, entre otras.

Derechos de los consumidores

El Director Regional del SERNAC explica que en el comercio electrónico los consumidores tienen los mismos derechos que si se tratara de una compra presencial.

En este sentido, es importante que los consumidores tengan en cuenta que:

Al comprar por internet puedes exigir:

- Que se informe el precio, las características relevantes y el stock disponible.
- Que se informen las modalidades del despacho, los plazos de entrega y los costos asociados.
- Que la publicidad respete las características relevantes del producto o servicio: precio, formas de pago, costo asociado al crédito, entre otros.
- Que se respeten las promociones y ofertas informadas y publicitadas.
- Si los consumidores compran productos o contratan servicios a través de una empresa de descuentos, estas deben responder, aunque haya actuado como intermediaria de otros proveedores.

Garantía Legal:

- Los consumidores tienen derecho a que las empresas respeten el derecho de la garantía legal de los productos, durante los tres primeros meses desde la recepción del producto, pudiendo elegir entre el cambio, la reparación o la devolución de lo pagado. El usuario elige.

Informe sobre el derecho a retracto:

- Los consumidores pueden arrepentirse de las compras vía internet. El retracto debe ser ejercido dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o la compra.
- Informe si la empresa se adhiere al derecho a retracto, ya que puede disponer expresamente lo contrario.

Recomendaciones:

- Un buen consejo es registrar la publicidad y la información contenida en el sitio web, para poder exigir que se respete lo ofrecido. Lo publicitado forma parte del contrato.

Para conocer en detalle los derechos, visite el mini sitio www.sernac.cl/aunclick/

En caso de tener problemas, los consumidores pueden acudir al SERNAC a través del sitio web www.sernac.cl, llamando gratis al **800 700 100** o también asistiendo en forma presencial a las oficinas de atención de público de SERNAC a lo largo del país.

Categoría

1. Actualidad

Etiquetas

1. aunclick
2. sernac

Fecha de creación

miércoles, 23 mayo, 2018 a las 19:33

Autor

prensa

default watermark