



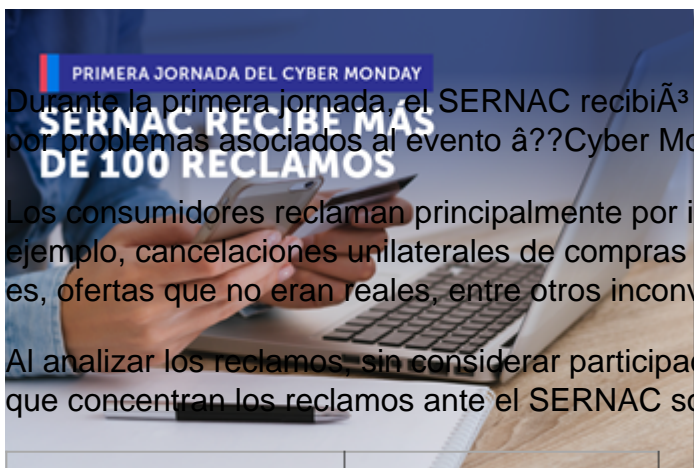
Sernac recibió más de 100 reclamos durante la primera jornada del Cyber Monday.

Descripción

Los consumidores reclaman principalmente por incumplimientos de las condiciones ofrecidas, por ejemplo, cancelaciones unilaterales de compras, y por publicidad engañosa, esto es, ofertas que no son reales.

El SERNAC se encuentra monitoreando este evento, y en caso de detectar infracciones, tomará las acciones pertinentes para ir en defensa de los derechos de los consumidores.

En caso de incumplimiento, el llamado es a reclamar en www.sernac.cl o llamando al 800 700 100.



Durante la primera jornada, el SERNAC recibió más de 100 reclamos de parte de los consumidores por problemas asociados al evento Cyber Monday.

Los consumidores reclaman principalmente por incumplimientos de las condiciones ofrecidas, por ejemplo, cancelaciones unilaterales de compras y falta de stock, así como publicidad engañosa, esto es, ofertas que no eran reales, entre otros inconvenientes.

Al analizar los reclamos, sin considerar participación de mercado o transacciones, las cinco empresas que concentran los reclamos ante el SERNAC son las siguientes:

EMPRESAS	RECLAMOS
Falabella	11

Cruz Verde	6
Entel	6
Nike	6
Ripley	4

Si bien los reclamos recibidos hasta ahora están dentro de lo normal, el evento está aún en desarrollo, por lo que el SERNAC está monitoreando el comportamiento de las empresas, principalmente en aquellos aspectos más relevantes en esta etapa, como lo son la información que se entrega a los consumidores, entre ellos, el precio, la publicidad, el stock, derecho a retracto.

En paralelo, el Servicio está revisando si las empresas cumplen con informar otros derechos, como, por ejemplo, la garantía legal, la cual aplica cuando los productos salen defectuosos.

En caso de detectar incumplimientos, y de acuerdo a la gravedad, el SERNAC considerará eventuales acciones para ir en defensa de los derechos de los consumidores, no descartando denuncias ante la justicia o acciones colectivas, como pueden ser Procedimientos Voluntarios Colectivos e incluso demandas.

Derechos compras por internet:

En el caso de que las compras se realicen por internet, los consumidores tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio realizada en una compra presencial.

Esto es, que se informe el precio final, las características relevantes del producto, que lo que se promete en la publicidad se cumpla y se respeten las promociones y ofertas.

Los consumidores que compran un producto que sale malo, pueden exigir durante los 6 primeros meses el cambio, la reparación o la devolución del dinero.

Reglamento Comercio Electrónico

El Reglamento de Comercio Electrónico establece que las empresas deben informar en sus sitios web, de forma oportuna, el precio total del producto o servicio con el valor del despacho incluido y el stock; las características relevantes de los productos y servicios ofrecidos.

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.

En el caso del despacho, 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 tardarÃ¡ su entrega o despacho, indicando, por ejemplo, si se trata de dÃ­as hÃ¡biles o corridos.

TambiÃ©n establece la exigencia por parte de las empresas de informar sobre la existencia o no del derecho a retracto. Recordemos que el derecho a retracto implica que las personas pueden arrepentirse en compras electrÃ³nicas, telefÃ³nicas o por catÃ¡logos dentro de los 10 dÃ­as siguientes desde que recibÃ­ el producto o contratÃ© el servicio.

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

En caso de incumplimientos, el llamado a los consumidores es a interponer sus reclamos ante el SERNAC en www.sernac.cl, llamando en forma gratuita al nÃºmero **800 700 100** o en las oficinas del Servicio presentes en cada una de las capitales regionales del paÃ­s.

CategorÃ­a

1. Actualidad

Etiquetas

1. ciber monday chile
2. ciber monday la araucanÃ­a
3. reclamos cibey monday
4. reclamos sernac cibey monday

Fecha de creaciÃ³n

miÃ©rcoles, 8 octubre, 2025 a las 15:35

Autor

editor

default watermark