

CHILE / ECONOMÍA

Comercio electrónico: Sernac advierte sobre retardo en la entrega, falta de stock y ofertas engañosas

El Ciudadano · 7 de abril de 2017



Durante el año 2016, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) recibió 33.898 reclamos relacionados con el comercio electrónico. Los principales motivos se refieren a incumplimientos en las condiciones contratadas (38%), retardo en la entrega de los productos (26%), deficiente calidad del servicio (10%) e incumplimientos de promociones y ofertas (5%).

De ese total de los reclamos, un 68% fueron acogidos por las empresas; un 23,5% no fueron acogidos por los proveedores; y un 7,7% no fueron respondidos. Es decir, un 31% de los casos fueron respuestas desfavorables para los consumidores.

Por tratarse de un mercado que ha registrado un crecimiento alto y sostenido, el Sernac ha realizado un constante monitoreo de su comportamiento y en especial de los populares eventos “Cyber”, constatando problemas con el stock, con los plazos de entrega de los productos y con la veracidad de las ofertas.

En este contexto, durante el Cybermonday realizado en noviembre de 2016, el Servicio revisó precios de productos antes y durante el evento, y constató que 18 empresas publicaron ofertas engañosas, es decir productos con precios que durante los días de las promociones eran iguales e incluso mayores que en días previos al evento.

Producto de esto, el Sernac denunció a Urbania, Punto Mascotas, Rebajas, Groupon, Tienda Pet, Club Point, Natura, Lets Bonus, Linio, Salcobrand, Ripley, CIC, Roxy Chile, Mercado Libre, Kliper, Timberland, Depto 51 y Bigbox.

El director nacional del Sernac, Ernesto Muñoz, explicó que “los consumidores que adquieren productos o servicios a través de internet deben fijarse bien en los precios, sacar pantallazos de los productos y cotizar los valores que ofrecen los proveedores, pues puede haber empresas que publican ofertas engañosas”.

Además explicó que los consumidores tienen los mismos derechos que si lo hicieran en forma presencial: esto es, a que se le informe el precio y se respete, que se cumpla lo ofrecido, que el producto sea de calidad y que la empresa responda en caso de problemas.

Eventos Cyber 2016

El Cybermonday se realizó entre el 7 y el 9 de noviembre y participaron 140 empresas. Tras el evento y hasta mediados de diciembre del año 2016, el Sernac recibió 4.159 y los principales motivos de estos son: el retardo en la entrega de los productos, incumplimientos de las condiciones contratadas, mala calidad del servicio y publicidad engañosa.

Las empresas con más reclamos durante las tres jornadas del evento comercial fueron:

- Tiendas Falabella: 682 reclamos (16,40%)
- Tiendas Ripley: 600 reclamos (14,43%)
- Easy: 457 reclamos (10,99%)
- Paris: 377 reclamos (9,06%)

Del total de los reclamos, un 69% fueron acogidos por las empresas; mientras que un 22,5% no fue acogido; y un 8% no fue respondido. Esto es, un 30% de los casos ingresados al Sernac fueron respondidos desfavorablemente por las empresas.

El Servicio Nacional del Consumidor inició mediaciones colectivas con 8 multitiendas a raíz del retardo en la entrega y la falta de stock de los productos adquiridos de forma online por los consumidores en el pasado Cybermonday.

La acción extrajudicial involucra a las siguientes empresas del mercado del retail: Falabella, Sodimac, Ripley, Easy, Paris (Cencosud), Forus, Hites y Adidas.

El propósito de la mediación colectiva es que los proveedores entreguen una propuesta de solución para todos los usuarios que se han visto afectados por estos hechos y mejoren los estándares de calidad.

Asimismo, el Servicio está evaluando acciones legales en contra de ABCDIN por negarse a participar en una Mediación Colectiva y se inició un Juicio de Interés General contra Movistar.

A juicio del Sernac, las empresas infringieron la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) al no cumplir con las condiciones ofrecidas e informadas a los consumidores, tras no respetar los plazos de entrega de los productos adquiridos.

En otros casos, los proveedores incluso cancelaron unilateralmente la transacción, dejando sin efecto la compra realizada por los usuarios.

El Servicio además denunció a 44 empresas a nivel nacional, tras detectar a través de Ministros de Fe, una serie de incumplimientos a la Ley durante el CyberMonday.

Las acciones legales se fundamentan en diversos hallazgos, entre los principales incumplimientos cometidos por las empresas están:

- Ofertas engañosas, esto es que los precios fueron iguales o superiores ante el evento.
- Condiciones de despacho, no informar plazo ni horario de entrega del despacho, no informar stock ni unidades disponibles.

Con estas acciones legales, el Servicio pretende que la justicia aplique a las empresas el máximo de las multas, que puede llegar hasta 50 UTM por cada una de los incumplimientos denunciados, esto es, cerca de 2 millones 300 mil pesos.

La autoridad agregó que, además, estas acciones judiciales buscan que las empresas cambien sus prácticas comerciales, pues afectan los derechos de los consumidores.

Cabe recordar, que en mayo del 2016, se realizó el denominado Cyberday, instancia que contó con la participación de 96 marcas. Tras este evento el Servicio recibió 1.810 reclamos cuyos principales motivos fueron: incumplimientos de las condiciones contratadas, retraso en la entrega de los productos y mala calidad del servicio.

Ernesto Muñoz, director del Sernac.

Del total de los reclamos, un 71% fueron acogidos por las empresas; mientras que un 26% no fue acogido; y un 1,8% no fue respondido. Es decir, casi un 28% de los casos ingresados al Sernac fueron respondidos desfavorablemente por las empresas.

Tras el evento, el Sernac ofició a las 10 empresas más reclamadas para pedir más antecedentes y solicitar que certificaran o acreditaran que los precios de las ofertas y/o promociones publicadas en sus sitios web fueron los más bajos de los últimos tres meses.

Finalmente, tras el Cyberday 2016 el Sernac determinó las siguientes acciones:

- Denunció a 21 empresas por diversos incumplimientos, entre ellos, no informar el stock de los productos disponibles; registraron problemas de funcionamiento en sus sitios web y no informaron las fechas de los despachos, entre otros incumplimientos. Estos hallazgos fueron detectados a través de Ministros de Fe.
- Denunció a otras 7 empresas (Falabella, Ripley, Paris, Homecenter Sodimac, Viajes Falabella, ABCDIN y Despegar.com), tras ser oficiadas y no entregar la información solicitada y a que no pudieron comprobar la veracidad de que los precios de las promociones y/u ofertas fueran las más bajas de los tres meses anteriores al “CyberDay”.
- Inició dos mediaciones colectivas con los proveedores Falabella y Ripley.

Fuente: [El Ciudadano](#)