

CHILE / ECONOMÍA

Sernac recuerda los derechos de los consumidores ante nuevo Cyberday

El Ciudadano · 29 de mayo de 2017

De acuerdo a la información entregada por la Cámara de Comercio de Santiago, participarán más de 160 empresas.





Este 29 de mayo y hasta el miércoles 31, se realizará el Cyberday, evento que congrega a más de 160 marcas con variadas ofertas en distintos mercados. Considerando la magnitud e interés que generan este tipo de eventos entre los consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) realiza un llamado a las empresas a cumplir con sus deberes y les recuerda a los consumidores sus derechos.

Al respecto, el director nacional del SERNAC, Ernesto Muñoz, comentó que se ha hecho un trabajo con la industria para identificar brechas y mejoras a los aspectos donde existen problemas, en especial en eventos “Cyber”, por lo que señaló que “hemos avanzado en estabilidad de las páginas, información de precios y stock, y en términos y condiciones, por lo que esperamos que las empresas participantes cuenten con sitios web que funcionen correctamente, que las transacciones se puedan realizar sin problemas y que se respeten las fechas de los despachos de los productos, pero sobre todo que las ofertas sean reales”

Derechos de los consumidores

Los consumidores que adquieren productos o servicios a través de internet 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.

Asimismo, si la empresa se compromete a entregar un producto con determinadas características en cierto plazo, esta promesa debe ser cumplida.

Si los consumidores compran productos o contratan servicios a través de una empresa de descuentos, éstas deben responder aunque hayan actuado como intermediarias de otros proveedores.

Deberes en las empresas

El llamado es a que las empresas participantes actúen con profesionalismo y cumplan con una serie de estándares:

Las ofertas deben ser verdaderas: es decir, explicar claramente el porcentaje de descuento del producto para el evento “Cyber” respecto del valor normal.

Las ofertas deben reflejarse en una rebaja del precio vinculada al evento.

Información sobre el stock de productos sujetos a la oferta: los consumidores tienen derecho a conocer el número de unidades de cada producto que se encuentran disponibles para ser adquiridos.

Información clara y oportuna sobre los descuentos: se deben señalar los porcentajes de descuentos que se ofrecerán, y sobre qué productos se aplicarán.

Precio: es importante que las empresas informen el precio final del producto en pesos (que incluyan las tasas e impuestos), y que éste sea respetado.

Medios de pago: las empresas deben informar los medios de pago aceptados, y las condiciones, plazos, costos y cobertura geográfica de despacho de los productos.

Exclusiones o limitaciones: se debe informar a los consumidores acerca de determinadas marcas de productos que pudiesen estar excluidas de las ofertas, como también si es que existe alguna limitación en la cantidad de productos que puede adquirir un consumidor.

Información clara y oportuna sobre los datos de contactos de las empresas.

Para este nuevo evento electrónico, en caso de tener problemas, los usuarios tienen la posibilidad de realizar los reclamos a través del sitio web www.sernac.cl, llamando gratis al 800 700 100 o también asistiendo en forma presencial a una oficina de atención de público de SERNAC a lo largo del país.

Para este evento además se dispondrá del hashtag #CyberdaySERNAC, para que con la ayuda de los propios consumidores, el Servicio realice un monitoreo online del evento.

Fuente: [El Ciudadano](#)