/Carey

Noviembre de 2024

# ¿ESTÁS LISTO PARA EL BLACK FRIDAY 2024? SIGUE ESTAS RECOMENDACIONES CLAVE PARA PREPARARTE

La Cámara de Comercio Santiago ("CCS") anunció la realización de una nueva versión del Black Friday, que tendrá lugar entre el viernes 29 de noviembre y el lunes 02 de diciembre y, según sus datos, participarán 2.100 tiendas físicas y 562 online.

En el último Cyber Monday (realizado entre el 30 de septiembre y 2 de octubre de 2024), el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC") registró cerca de 5.400 reclamos. De dicho universo el 33,5% correspondió a retrasos en la entrega de productos; seguido por la cancelación unilateral de compras (11,2%); y, en tercer lugar, la venta de productos o servicios de manera negligente (10,4%).

En base a lo anterior, el SERNAC anunció que realizará diversas fiscalizaciones y monitoreos a las empresas participantes, tanto en los sitios web como de forma presencial, con el fin de exigir el cumplimiento de los estándares de la normativa de protección al consumidor, principalmente en el marco de las últimas reformas de la Ley "Pro-Consumidor" y el Reglamento de Comercio Electrónico.

Dejamos a continuación, los principales aspectos y obligaciones a tener en consideración para el evento:

• **Transparencia en ofertas y promociones:** Se deben informar los términos, condiciones, plazos de vigencia y características relevantes de los productos o servicios, como precio final en pesos chilenos (incluyendo impuestos y costos), stock disponible, modalidad, plazo y costos de despacho. Asimismo, los descuentos deben ser reales, basados en precios habituales, y evitar referencias engañosas o precios inflados previamente.
• **Características y durabilidad del producto:** Se debe proveer información relevante como origen, marca, modelo, especificaciones (dimensiones, talla, peso, etc.), condiciones de garantía, vida útil en uso normal, y disponibilidad de repuestos y servicio técnico para bienes durables.
• **Derechos del consumidor:** Se debe respetar el derecho a retracto en

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

compras por internet, permitiendo la devolución dentro de 10 días tras la recepción del producto, salvo exclusiones informadas de manera destacada. Asimismo, se debe asegurar la garantía legal, la cual consiste en la elección entre devolución, cambio o reparación gratuita para productos nuevos que presenten defectos dentro de un plazo de 6 meses.

• **Identificación y atención del vendedor:** Se debe proporcionar información clara sobre el vendedor (nombre, razón social, RUT, contacto y representante legal) y habilitar canales accesibles para consultas, reclamos, devoluciones y postventa, asegurando atención ágil y efectiva.

• **Publicidad y compromiso:** Se debe respetar todo lo informado o publicitado, asegurando que la información sea veraz, comprobable y no engañosa, para evitar inducir a error a los consumidores.

Para más información revisa nuestras alertas legales sobre Reglamento de Comercio Electrónico y de la Ley Pro-Consumidor (y, en particular, sobre el derecho de retracto y derecho a la garantía legal ).

**Autores:** Mónica Pérez; Kureusa Hara; Eduardo Reveco