

Aumentaron los reclamos por incumplimientos en compras electrónicas

02/07/2020

En las oficinas de Defensa del Consumidor han recibido un gran número de denuncias y reclamos desde el inicio de la pandemia por compras realizadas de manera virtual. Al respecto, Mauro Fernández, titular del organismo municipal, habló con FM Vos (94.5) y Diario San Rafael.

“Estamos trabajando personalmente, por ahora no en la atención al público de manera directa, aunque sí resolviendo consultas de la gente que viene”, señaló Fernández, y agregó que “ha habido un gran número de quejas, se toman los reclamos y se les da continuidad a los mismos tratando de brindar respuesta a aquellos consumidores que se han visto afectados en una relación de consumo”. “Ha habido un incremento en los reclamos por venta electrónica (o comercio electrónico), que son todas aquellas operaciones que realizan los consumidores a través de páginas de internet, adquiriendo productos o servicios. De eso hemos visto un incremento por distintos incumplimientos, ya sea por la entrega de los bienes adquiridos, por ejemplo estaba pactada la entrega en 10 días hábiles y llevan más de 20 y no hay entrega del producto ni dicen exactamente dónde está o cuál es el problema. Eso es una constante y nosotros a través de la conciliación que llevamos, damos respuesta positiva a la gente haciendo que se aceleren los procesos de entrega”, expresó.

Se le suele decir al consumidor que su producto fue dejado en el correo para su despacho cuando en realidad no es así, sino que las mismas empresas demoran la entrega del mismo para su envío y es en ese momento donde comienza el incumplimiento.

Otro tipo de queja frecuente es la venta de servicios a través de tarjetas de crédito y débito, pues las personas se enteran

al llegarles el resumen. Hay que tener en cuenta que tienen 30 días para hacer el cuestionamiento de cualquier consumo y para el reintegro del dinero en caso de que, efectivamente, ese consumo no haya sido realizado.