

Nota informativa

Santiago, 29 de septiembre de 2021

REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Introducción. -

Con fecha 23 de septiembre de 2021 se ha publicado en el Diario Oficial el Reglamento de Comercio Electrónico, en adelante el "Reglamento", y que entrará en vigencia en el plazo de 6 meses a contar de esa fecha.

El incremento exponencial del comercio electrónico en los últimos años ha generado que gran parte de la actividad económica que genera el consumo se haya trasladado desde los medios tradicionales, como son las tiendas físicas, al entorno digital. Este movimiento, que ha permitido la creación de nuevos modelos de negocios, ha rediseñado el entorno en el que se relacionan las empresas con los consumidores y ha permitido la incorporación de nuevos actores, haciendo necesario por tanto que el legislador actualice y perfeccione la normativa que afecta a esta materia.

El Reglamento, que se dicta en base al artículo 62 de la Ley 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante la "Ley 19.496", que permite al "Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictar uno o más reglamentos para regular las disposiciones de dicha ley", **tiene la finalidad de fortalecer la transparencia y calidad de información que se entrega a los consumidores, y los derechos de éstos frente a los proveedores que ofrecen productos y servicios en las plataformas de comercio electrónico, es decir, en Internet, sea directamente o a través de plataformas de comercio electrónico, de forma que la información que reciban sea lo más clara y oportuna posible a fin de resguardar el derecho de libre elección del consumidor de cara a un potencial acto de consumo mediante dichos canales.**

Uno de los derechos fundamentales que otorga la Ley 19.496 a los consumidores en su artículo 3, es a la libre elección del bien o servicio antes de formalizar el acto de consumo, así como de obtener una información veraz y oportuna. Además, el mismo artículo 3, determina que los proveedores, cuando exhiban los productos o servicios en Internet, tendrán la obligación de informar de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios que ofrezcan, así como también los precios de éstos, los que además deberán cumplir con las condiciones establecidas en el reglamento.

Principales novedades del Reglamento. -

Sujetos de la norma:

Esta norma se aplicará tanto a los proveedores que ofrezcan bienes y servicios propios en Plataformas de Comercio Electrónico a cambio de un precio o tarifa, que son los denominados **Vendedores**, como a aquellos que ofrezcan productos o servicios de terceros en Plataformas propias o de un tercero, que son denominados **Operadores**. No podrán ser considerados como **Consumidores** los Vendedores ni los Operadores, exceptuando las micro y pequeñas empresas en rol de Consumidoras.

El Reglamento dispone que el Consentimiento no se entenderá formado si el Consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones



generales del contrato, y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos, y que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.

La sola visita a una Plataforma de Comercio Electrónico no impone al Consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca los términos y condiciones ofrecidas por el Vendedor u Operador de la Plataforma.

Información en línea obligatoria que deberá entregar el Proveedor:

El Reglamento impone a los Proveedores, entendiéndose por tales Vendedores y Operadores, la obligación de poner en línea a disposición de los Consumidores, en idioma castellano, en lenguaje simple y de fácil comprensión, de forma previa a la compra del producto o servicio que ofrecen, la información básica comercial que son los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que deben suministrarse al consumidor conforme a la ley, en forma **completa, clara, precisa y de fácil acceso**.

En el caso de los Vendedores que ofrezcan sus bienes o servicios a través de Plataformas operadas por ellos, entre la información básica exigida se encuentra la identificación de la persona natural o jurídica, esto es, nombre, razón social o nombre de fantasía, el Rol Único Tributario o Rol Único Nacional, el Domicilio legal, o cualquier medio de contacto, entre otra.

Cuando dicho Vendedor ofrezca sus productos o servicios de terceros a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionar a dicho Operador la información referida, debiendo asimismo el Operador informar al Consumidor, antes del perfeccionamiento de la compra o contratación del producto, de su rol en el acto de comercio y de las obligaciones contractuales con respecto a este.

Los Proveedores, de forma previa a la contratación, y con el objeto de que los Consumidores puedan tomar una decisión informada sobre su consumo, deberán poner a su disposición:

- 1) **información que describa de forma clara y completa las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios ofrecidos.** Esta información comprende las características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza y destino; el origen o lugar de fabricación del producto; la marca, modelo y submodelo del producto; la garantía convencional aparejada a la adquisición del producto o la contratación del servicio ofrecido, en caso de ser ofrecida, e indicando el plazo de vigencia, las condiciones en que opera y las formas para hacerla efectiva; cualidades de referencia que permitan identificar el producto, tales como: dimensiones, talla, color, peso, número de unidades que lo componen, material, y contenido del producto. Tratándose de servicios, la descripción de las prestaciones incluidas; y, en ambos casos, cualquier otra condición, característica o prestación relevante del producto o servicio ofrecido.
- 2) Información sobre la **contratación y costo total**, en cuanto a los términos, condiciones y Costo total asociados a la adquisición de un producto o contratación de un servicio, para que los últimos tomen una decisión informada sobre el consumo, incluyendo aquella sobre el pago, costo total, con desglose de los gastos de transporte, despacho o entrega; políticas de cambios y devoluciones; términos y condiciones de la entrega, despacho, retiro del producto o prestación del servicio.

En el caso de contratos de duración indeterminada o que consideran una suscripción, se señala que el Costo total incluirá todos los costos por periodo de facturación.

- 3) Información sobre el **stock y la disponibilidad** de los productos o servicios, debiendo informar de manera clara y visible sobre la inexistencia de stock, o el hecho de no estar disponible por algún otro motivo, toda vez que vez perfeccionado el contrato, se deberá dar fiel y oportuno cumplimiento a aquél. Esta obligación no aplicará a las



ventas de productos o prestación de servicios no sujetas a disponibilidad de stock, tales como ventas por encargo.

- 4) Información sobre la **entrega, despacho o retiro de los productos o servicios**, debiendo informarse claramente al Consumidor sobre las formas o medios a través de los cuales se podrán despachar, entregar o retirar los productos. Si son servicios, se deberá informar en los mismos términos al Consumidor sobre los medios, plazo, formas y lugar o lugares en que el servicio podrá ser prestado, ya sea fuera o en las dependencias del Vendedor. Si se trata de productos, se deberá indicar, antes del perfeccionamiento del contrato, al menos la información del Costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto, la fecha en que el producto estará disponible para su retiro, o rango de tiempo que tardará su entrega o despacho, indicándose si se trata de días hábiles o corridos; y el mecanismo a través del cual el Consumidor podrá realizar consultas sobre el estado de la entrega o despacho y/o realizar reclamos en caso de retraso en la entrega o despacho del producto, cuando corresponda. Si es el Operador quien realiza el despacho o haga entrega del producto, deberá informarlo al consumidor y entregar la información que corresponda.
- 5) Sobre **el derecho a retracto**, el Proveedor deberá informar a los Consumidores, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible en la Plataforma, de su derecho a terminar unilateralmente un contrato, sea de ejecución instantánea, diferida o de tracto sucesivo, y la forma en que el Consumidor podrá ejercer este derecho. Cuando el Proveedor opte por no otorgar el derecho de retracto al Consumidor, deberá igualmente informarlo de manera inequívoca, destacada, fácilmente accesible, y en un lugar visible. En caso de que se ofrezcan bienes mediante plataformas operadas por Terceros, el Vendedor debe proporcionar la referida información al Operador, quien debe entregarla al Consumidor.
- 6) Los Proveedores deberán informar al Consumidor sobre el **soporte de contacto** que les permitirá formular preguntas, reclamos, sugerencias y realizar cambios o devoluciones, según corresponda. En caso de que se ofrezcan los bienes a través de plataformas operadas por terceros, dicha información debe ser proporcionada a dicho Operador, quien debe entregarla al Consumidor.
- 7) Los Proveedores deberán incluir en la Plataforma en que comercialicen sus productos o servicios un enlace o documento sobre **términos y condiciones** claramente visible que permita a los Consumidores, antes de la contratación, consultar los términos y condiciones del contrato cuyas estipulaciones deberán aceptar para adquirir o contratar los bienes o servicios ofrecidos. Cuando el vendedor ofrezca sus bienes o servicios a través de plataformas operadas por terceros, deberá proporcionar la información al Operador y éste deberá incluir el enlace o documento conforme a lo señalado.
- 8) Cuando se trate de un **contrato de adhesión de tracto sucesivo**, los Proveedores deberán informar a los Consumidores la oportunidad y medios a través de los cuales podrá manifestar la intención de ponerle término.

Perfeccionamiento del Contrato

Los Proveedores deberán, antes de que el Consumidor proceda al pago del precio del producto o servicio, exhibir un resumen de la operación que contenga, al menos:

- la individualización y características del producto o servicio objeto de la transacción,
- el Costo total que deberá ser pagado y



- la información referida a las formas o medios a través de los cuales se podrán despachar, entregar o retirar los productos, o el plazo, formas y lugar o lugares en que el servicio podrá ser prestados.

Una vez perfeccionado el contrato, el Proveedor deberá enviar al Consumidor una copia escrita del mismo, debiendo indicar de forma previa el medio de comunicación que se utilizará para ello, para efectos de garantizar el debido y oportuno conocimiento del Consumidor.

Dicha obligación podrá ser cumplida por el Operador cuando el Vendedor ofrezca sus bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, pero ello no libera al Vendedor de su responsabilidad en caso que el Operador no envíe dicha confirmación.

Otras disposiciones

En lo relativo a la **publicidad**, el Reglamento dispone que se entenderán incorporadas al contrato que se celebre, las condiciones objetivas de la información contenida en la Plataforma a través de la cual se adquiere el producto o contrata el servicio que constituya publicidad en los términos de la Ley 19.496,.

Además, hace aplicables a los Vendedores que, a través de plataformas propias o de terceros ofrezcan promociones y ofertas, las obligaciones que contiene al respecto la Ley 19.496, en cuanto a informar al consumidor sobre las bases de estas y el tiempo o plazo de su duración y, cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar, además de la de difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

Por último, el Reglamento impone al SERNAC la facultad de velar por su cumplimiento y establece que las infracciones y sanciones por su incumplimiento serán las mismas que las establecidas en la Ley 19.496.