

CYBERDAY 2023 Y LAS REFORMAS EN MATERIA DE E-COMMERCE

Las últimas reformas a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, introducidas principalmente por la **Ley “Pro-Consumidor” y el Reglamento de Comercio Electrónico obligarán a las empresas a estar más atentas en la versión 2023 del CyberDay.**

Durante el evento, que **se realizará del 29 al 31 de mayo**, el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) estará fiscalizando que las empresas cumplan con las obligaciones en materia de comercio electrónico.

En el [CyberMonday](#) y [BlackFriday](#) del año pasado, el **SERNAC registró 550 y 366 reclamos** en su plataforma respectivamente, detectando que éstos se concentraron principalmente **encancelaciones unilaterales de compras, problemas de stock, ofertas que no eran tales**, entre otros motivos.

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

- Las promociones, ofertas, concursos y sorteos deben informar los términos y condiciones que las rigen y su plazo de duración.
- Las ofertas y promociones deben ser reales. Todo los descuentos y condiciones más favorables deben calcularse sobre el precio y/o condiciones habituales del proveedor. El aumento de precios en días previos al evento o la información sobre precios de referencia jamás cobrados, son prácticas que se deben evitar.
- Se deben informar las características relevantes de los productos y servicios ofrecidos de forma previa a la compra o contratación: precio final en pesos chilenos (incluyendo impuestos y costos), inexistencia de stock y modalidad, plazo y costos de despacho, los cuales deben ser respetados.
- Los productos ofrecidos deben informar sus características, el origen, marca, modelo, eventual garantía convencional con sus condiciones, especificaciones que permitan identificar el producto

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

(dimensiones, talla, color, peso, número de unidades que lo componen, material, y contenido del producto); y, cualquier otra condición, característica o prestación relevante del producto o servicio ofrecido.

- En el caso de bienes durables, se debe informar la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que se obligan a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.
- Respetar el derecho a retracto y cumplir con los deberes de información. Recuerda que los consumidores se pueden arrepentir de su compra dentro de 10 días contados desde la recepción del producto o contratación el servicio (salvo que, en caso de prestación de servicios, el proveedor haya excluido el derecho e informado de forma destacada y clara dicha exclusión anticipadamente).
- Respetar el derecho a la garantía legal. Si un consumidor compra un producto nuevo que presenta defectos, tiene derecho a garantía legal dentro del plazo de los 6 primeros meses, lo que le permite elegir libremente entre (i) el cambio; (ii) la reparación o; (iii) la devolución de lo pagado.
- Entregar información sobre el vendedor del producto, para permitir su identificación: nombre, razón social o nombre de fantasía; RUT o RUN; domicilio legal; dirección de correo electrónico, número de teléfono u otro medio de contacto a través del cual el consumidor pueda contactarse; medio por el cual el vendedor se pondrá en contacto con el consumidor; e, identificación de representante legal en caso de persona jurídica.
- Informar clara y oportunamente sobre el soporte de contacto de la empresa para formular preguntas, reclamos, sugerencias y realizar cambios o devoluciones por los consumidores.
- Todo lo informado o publicitado por la empresa se debe respetar. La publicidad debe ser veraz, oportuna, comprobable y no inducir a engaño.
- En la post venta, las empresas deben tener canales expeditos de contacto para que los consumidores puedan pedir información y reclamar ante cualquier problema.

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: Guillermo Carey; Aldo Molinari; Mónica Pérez; Kureusa Hara; Eduardo Reveco