/Carey

Septiembre de 2021

PUBLICAN REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO

El 23 de septiembre de 2021, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo publicó en el Diario Oficial el Reglamento de Comercio Electrónico (el " **Reglamento** "). Su entrada en vigencia está contemplada para el día 24 de marzo de 2022, conforme a su artículo transitorio.

El Reglamento, dictado en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 30 y el artículo 62 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (" **LPDC** "), tiene por objetivo regular la información y la calidad, forma y oportunidad en que ésta debe ser entregada a los consumidores por parte de los distintos proveedores en el caso del comercio electrónico, de modo de asegurar la toma de decisiones informadas, robusteciendo el derecho a la libre elección de los consumidores. Todo ello, a través del establecimiento de nuevos deberes de información y regulación de los contenidos mínimos que deben ser informados a los consumidores. De igual manera, el Reglamento viene a otorgar certeza jurídica acerca de la situación de los operadores de plataformas electrónicas, como proveedores bajo la LPDC, situación pendiente de regulación hasta la fecha y que dio lugar en el pasado a controversias resueltas a nivel jurisprudencial.

A continuación, destacamos las principales modificaciones del Reglamento:

Entrega de información en línea

Con el objeto de que los consumidores cuenten con todos los antecedentes para tomar una decisión de consumo informada, el Reglamento establece que la información entregada en línea por los vendedores, en una plataforma operada por ellos:

• Deberá ser completa, clara, precisa y de fácil acceso.
• Deberá ser suministrada en un lenguaje simple y de fácil comprensión, y de forma previa a la compra del producto o contratación del servicio.
• Tratándose de información básica comercial de los servicios y de

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

los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano.

En el caso de vendedores que ofrecen sus productos o servicios a través de plataformas operadas por terceros, deberán proporcionar a éstos la información mencionada.

Información sobre el vendedor

El Reglamento establece que los vendedores que ofrezcan productos o servicios, a través de plataformas operadas por ellos, deberán proporcionar al consumidor la siguiente información:

• Identificación de la persona natural o jurídica (nombre, razón social o nombre de fantasía);
• Rol Único Tributario o Rol Único Nacional;
• Domicilio legal;
• Dirección de correo electrónico, número de teléfono u otro medio de contacto a través del cual el consumidor podrá contactarse con el vendedor;
• Medio por el cual el vendedor se pondrá en contacto con el consumidor; y
• En caso de tratarse de una persona jurídica, identificación de su representante legal.

El vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarle a estos la información referida. Sin embargo, en caso de ser el operador quien, en virtud de su rol en la venta del producto o contratación del servicio, asuma la obligación de mantenerse en contacto con el consumidor, el vendedor no deberá proporcionarle la información señalada en los números 4 (medio de contacto por el cual el consumidor podrá contactarse con el vendedor) y 5 (medio por el cual el vendedor se podrá en contacto con el consumidor).

Información sobre el rol del operador de la plataforma

Los operadores de plataformas de comercio electrónico que, en virtud de un contrato con un vendedor de bienes o servicios distinto, ofrezcan productos o servicios de estos últimos, deberán indicar de forma clara, y antes de que se perfeccione la compra del producto o

contratación del servicio: (i) cuál es su rol en la venta o contratación y (ii) explicitar cuáles son las obligaciones contractuales que asumirá con el consumidor, en caso de haberlas.

Información sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios

Los vendedores que ofrezcan o vendan productos o servicios a través de plataformas operadas por ellos deberán proporcionar a los consumidores, de forma previa a la contratación, la información referida a las particularidades o cualidades del producto o servicio cuyo conocimiento es necesario para que el consumidor pueda tomar una decisión de consumo informada, debiendo indicar, según corresponda:

• Las características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza y destino;
• El origen o lugar de fabricación del producto;
• Marca, modelo y submodelo del producto;
• En caso de ser ofrecida por el vendedor, la garantía convencional aparejada a la adquisición del producto o la contratación del servicio ofrecido, 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,
• Cualquier otra condición, característica o prestación relevante del producto o servicio ofrecido.

Tratándose de vendedores que ofrecen sus productos o servicios a través de plataformas operadas por terceros, deberán proporcionar a éstos últimos la información mencionada.

Información sobre la contratación

Los vendedores que ofrezcan o vendan productos o servicios a través de plataformas operadas por ellos deberán proporcionar a los consumidores, de forma previa a la contratación, en la medida que sea aplicable, lo siguiente:

• Términos y condiciones respecto del pago, los medios asociados a éste, y el detalle de cualquier otro cobro, dentro del costo total, que

deberá solventar el consumidor;
• Políticas de cambios y devoluciones;
• Términos y condiciones de la entrega, despacho, retiro del producto o prestación del servicio; y,
• El costo total del producto o servicio ofrecido.

Tratándose de vendedores que ofrecen sus productos o servicios a través de plataformas operadas por terceros, deberán proporcionar a éstos últimos la información mencionada.

Información stock y disponibilidad

Los vendedores que ofrezcan o vendan productos o servicios a través de plataformas operadas por ellos, deberán informar al consumidor, de forma clara, visible y previa a la contratación, la inexistencia de stock, o el hecho de no estar disponible por algún otro motivo. Una vez perfeccionado el contrato, los vendedores deberán dar fiel y oportuno cumplimiento a aquél.

El vendedor que ofrezca productos o servicios a través de plataformas operadas por terceros, deberá mantener informado a estos últimos sobre el stock o disponibilidad de sus productos o servicios.

Información sobre entrega, despacho o retiro

Tratándose de productos, el vendedor deberá indicar, antes del perfeccionamiento del contrato:

• El costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto
• Según corresponda, 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;
• 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.

De tratarse de un servicio, el vendedor 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.

Información sobre el derecho a retracto

Para el ejercicio del derecho a retracto, en los términos del artículo 3º bis de la LPDC, sea respecto de un contrato de ejecución instantánea, diferida o de tracto sucesivo, se deberá indicar en la plataforma:

• La existencia de este derecho de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la celebración del contrato y pago del precio del producto y/o servicio; y
• La forma en que el consumidor podrá ejercer este derecho.

En aquellos casos en que el vendedor disponga expresamente que el consumidor no podrá poner término unilateral al contrato (cuando la ley se lo permita), este hecho deberá ser informado, de manera inequívoca, destacada, fácilmente accesible, y en un lugar visible, en forma previa a

la celebración del contrato y pago del precio del producto y/o servicio.

El vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos últimos la información relativa al derecho a retracto.

Información sobre soporte de contacto

Los vendedores que ofrezcan productos o servicios a través de plataformas operadas por ellos, deberán informar al consumidor sobre el soporte de contacto que les permitirá formular preguntas, reclamos, sugerencias y realizar cambios o devoluciones, según corresponda.

Información sobre términos y condiciones

Los vendedores que ofrezcan productos o servicios a través de plataformas operados por ellos deberán incluir en su plataforma un enlace web o documento claramente visible en el que los consumidores, antes de la contratación, puedan consultar los términos y condiciones del contrato cuyas estipulaciones deberán aceptar para adquirir o contratar los bienes o servicios ofrecidos.

El vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de plataformas operadas por terceros, deberá proporcionar a estos últimos los referidos términos y condiciones, debiendo el operador de la

plataforma incluir el enlace web o documento.

Contratos de adhesión de tracto sucesivo

Los vendedores que operen a través de plataformas propias deberán informar al consumidor, cuando se trate de un contrato de adhesión de tracto sucesivo, la oportunidad y medios a través de los cuales podrá manifestar la intención de ponerle término.

Procedimiento, sanciones y vigilancia del cumplimiento del Reglamento

La inobservancia de las disposiciones del Reglamento dará lugar a la aplicación de las normas del Título IV de la LPDC. Asimismo, la infracción a sus disposiciones será sancionada conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la LPDC, es decir, con una multa de hasta 300 UTM.

Finalmente, corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento, de conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la LPDC.

Entrada en vigencia

Sin perjuicio de ser ley de la República, este Reglamento entrará en vigor transcurrido el plazo de 6 meses desde su publicación, es decir, el 24 de marzo de 2022.

El texto completo del Reglamento se encuentra disponible en el siguiente link .

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari; Eduardo Reveco; Kureusa Hara