

› 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 en **cancelaciones 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:

- 1 Las promociones, ofertas, concursos y sorteos deben informar los términos y condiciones que las rigen y su plazo de duración.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 Los productos ofrecidos deben informar sus características, el origen, marca, modelo, eventual garantía convencional con sus condiciones, especificaciones que permitan identificar el producto (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.
- 5 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.
- 6 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).
- 7 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.
- 8 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

La información contenida en esta alerta fue preparada por Carey y Cía. Ltda. sólo para fines educativos e informativos y no constituye asesoría legal.

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

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.

- 9 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.
- 10 Todo lo informado o publicitado por la empresa se debe respetar. La publicidad debe ser veraz, oportuna, comprobable y no inducir a engaño.
- 11 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.*