
Reglamento de Comercio Electrónico.

Legal Flash Chile

29 de Septiembre de 2021



Con fecha 23 de septiembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial (“DO”) el Reglamento de Comercio Electrónico (el “Reglamento”), el cual fue tomado de razón por la Contraloría General de la República con fecha 2 de septiembre de 2021, y anteriormente emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo mediante Decreto N°6 de fecha 21 de enero de 2021.

En concreto:

- > El Reglamento viene a fortalecer la transparencia y la calidad de la información que se entrega a los Consumidores en Plataformas de Comercio Electrónico.
- > El Reglamento viene a reconocer la existencia de los “Marketplace”, y les establece, así como a los Vendedores, ciertos deberes mínimos de información.
- > El Reglamento entrará en vigencia a partir del 24 de marzo de 2022.



Fundamento.

En Chile no contábamos con regulación expresa para los denominados “Marketplace”, por lo que se tornó indispensable, en primer lugar, reconocer su existencia, destinada a conectar proveedores con consumidores y, en segundo lugar, emitir un reglamento con el objetivo de resguardar en todo momento los derechos del consumidor en operaciones de comercio electrónico. En especial, el derecho a la libre elección del bien o servicio, y el derecho a obtener una información veraz y oportuna.

¿Qué obligaciones se establecen?

En el **Título I del Reglamento** se establecen las Disposiciones Generales del Reglamento, donde, dentro de otras cosas, se establecen las definiciones de Operador y de Plataforma de Comercio Electrónico. Así, se considerará una Plataforma, **“Todo sitio de internet o Plataforma accesible a través de medios electrónicos, que permita a Vendedores ofrecer productos o servicios, y a los Consumidores adquirirlos o contratarlos, según corresponda”**¹. El Reglamento menciona ciertas excepciones. Así, no serán consideradas Plataformas y, por lo tanto, quedarán libres de la aplicación del Reglamento:

- > los sitios de internet o plataformas de servicios de pago en línea;
- > aquellos en que los Consumidores no pueden adquirir los productos o contratar los servicios ofrecidos, con independencia de si el pago se realiza o no a través del sitio de internet o plataforma;
- > aquellos en que únicamente se exhiba publicidad; ni
- > aquellos en que únicamente se redirija al Consumidor a los sitios de internet o plataformas de vendedores.

En el **Título II del Reglamento** se establecen las obligaciones de Entrega de Información en Línea. Éstas se establecen para los Vendedores que actúan mediante Plataformas, ya sea operados por ellos mismos o por terceros. En este último caso, los Vendedores deben entregar la información al Operador de la Plataforma, para que estos últimos sean quienes la publiquen y entreguen a los Consumidores.

Respecto a la información que se debe proporcionar, ésta debe ser **completa, clara, precisa, de fácil acceso, suministrada en castellano, en un lenguaje simple y de fácil comprensión, y de forma previa a la compra del producto o contratación del servicio**. Esta información es relativa:

- > **Información sobre el Vendedor (Art. 7):** Se establecen los datos que se deberán entregar por el Vendedor u Operador a los Consumidores antes y después de realizada la compra o contratación del servicio. Asimismo, se menciona que los datos sobre el

¹El Reglamento sólo será aplicable a aquellos Vendedores y Operadores Nacionales que tengan presencia en el país. En cuanto a la falta de regulación de los Vendedores y Operadores extranjeros, ya que la misma LPC tiene limitaciones en cuanto a su aplicación territorial, con mayor razón el Reglamento.



medio por el cual el Vendedor se pondrá en contacto con el Consumidor, así como la identificación del representante legal, podrán ser sustituidos por los datos del Operador, para el caso en que sea este último, quien asuma la obligación de mantenerse en contacto con el Consumidor. De ser así, el Operador deberá también informar la dirección de correo electrónico, número de teléfono u otro medio de contacto a través del cual el Consumidor se podrá contactar con él.

- > **Al Rol del Operador de la Plataforma (art. 8):** *“Los Operadores de Plataformas que, en virtud de un contrato con un vendedor de bienes o servicios, ofrezcan productos o servicios de estos últimos, deberán indicar de forma clara y antes de que se perfeccione la compra del producto o se contrate el servicio, cuál es su rol en la venta del producto o contratación del servicio ofrecido y explicitar cuáles son las obligaciones contractuales que asumirá con el Consumidor, en caso de haberlas. Lo dispuesto en este artículo es sin perjuicio de las obligaciones que los artículos siguientes impongan a Vendedores y Operadores.*
- > **Información sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios (art. 9):** Esta información deberá ser proporcionada de forma previa a la contratación. El artículo menciona en detalle la información que deberá ser proporcionada.
- > **Información sobre la contratación (art. 10):** Esta información deberá ser proporcionada de forma previa a la contratación y, comprender los términos y condiciones respecto del pago y de la entrega, despacho o retiro, las políticas de cambios y devoluciones, y el costo total del producto o servicio.
- > **Información sobre Stock y Disponibilidad (art.12):** La inexistencia de stock, o el hecho de no estar disponible por algún motivo, deberá ser proporcionada de forma previa a la contratación.
- > **Información sobre el Derecho a Retracto (art. 14):** Se debe 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, así como la forma en que el Consumidor podrá ejercer este derecho. En aquellos casos en que la ley permita que el Vendedor disponga expresamente que el Consumidor no podrá poner término unilateral al contrato, también debe ser informado, en las mismas condiciones.
- > **Información sobre el Soporte de Contacto (art. 15):** 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. Si la Plataforma es operada por terceros, el Vendedor deberá proporcionar al Operador la información, debiendo este último, entregarla al Consumidor.



- > **Información sobre Términos y Condiciones (art.16):** 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 (art.17):** Se deberá 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.

En los posteriores **Título III, IV, y V del Reglamento**, se trata el Perfeccionamiento del Contrato, la Integración Publicitaria, Publicidad y Prácticas Comerciales, y las Disposiciones Finales respectivamente. A modo de resumen, los puntos más destacados son:

- > El **consentimiento** se entenderá formado solo cuando el Consumidor haya tenido previamente acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del contrato, y siempre y cuando haya tenido la posibilidad de almacenarlo o imprimirlo. Asimismo, antes de que se realice el pago, se deberá exhibir un resumen que contenga, a lo menos, la individualización y características del producto o servicio, el costo total y la información sobre entrega, despacho o retiro. Una vez perfeccionado el contrato, se deberá enviar al Consumidor una copia escrita del mismo, habiéndose debido informar previamente el medio de comunicación por el cual se realizará el envío.²
- > La **publicidad** se entenderá incorporada al contrato que se celebre.
- > Los Vendedores que realicen prácticas comerciales que califiquen como **promociones u ofertas**, deberán dar cumplimiento a las obligaciones de los artículos 35 y 36 de la LPC.
- > La inobservancia de las disposiciones del Reglamento dará lugar a la aplicación de las normas del Título IV de la LPC sobre los procedimientos para ejercer las denuncias y acciones bajo la LPC.
- > La **infracción** a las disposiciones del Reglamento podrá ser sancionado con multa de hasta 300 UTM.
- > Corresponderá al Servicio Nacional de Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento.

² Si la Plataforma es operada por un tercero distinto del Vendedor, se podrá acordar entre ellos, que el Operador será quién envíe al Consumidor la confirmación de la celebración del contrato. Esto no eximirá de responsabilidad al Vendedor en caso de que dicha información no sea enviada por el Operador.



Para obtener información adicional sobre el contenido de este documento puede dirigirse a su contacto habitual en Cuatrecasas.

Contacto:

Josefina Yávar | [Ver CV](#) | josefina.yavar@cuatrecasas.com

Socia del área Mercantil y M&A en Cuatrecasas

©2021 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en él no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas.

