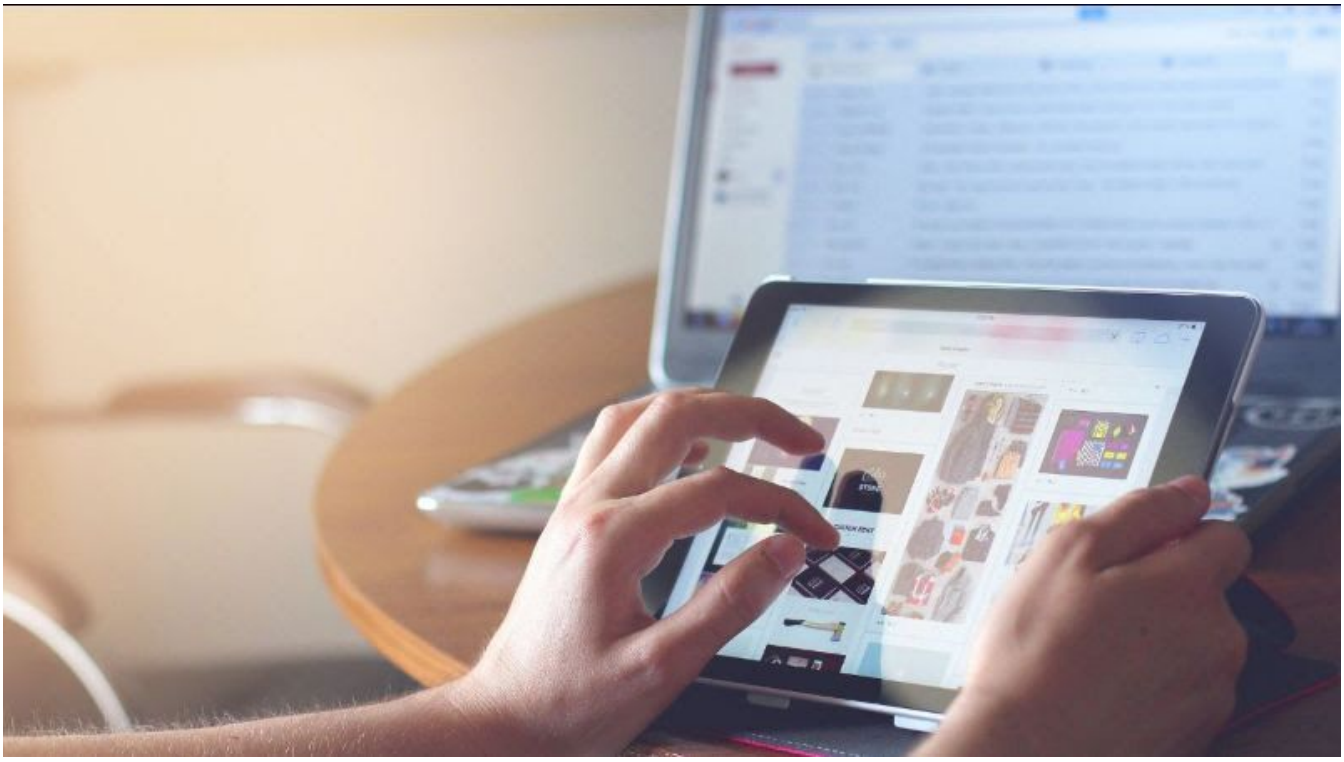
Alerta Legal: Nuevo Reglamento de Comercio Electrónico



24 de septiembre, 2021 / Por Matías Zegers*,* Jorge Timmermann*,* Paulina Farías *y* José Tomás Musalem*.*

Con fecha 23 de septiembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial el **Reglamento de Comercio Electrónico** (el "Reglamento") que tiene por objeto fortalecer la transparencia y calidad de la información que se entrega a los Consumidores en Plataformas de Comercio Electrónico respecto de las características, prestaciones esenciales, precio de los productos y servicios que se ofertan y toda otra información relevante para incentivar la toma de decisiones debidamente informada, con miras a la adquisición de productos o contratación de servicios.

El Reglamento **define Plataforma** de Comercio Electrónico como 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 ("Plataforma" o "Plataformas"). De esta forma, un Vendedor puede ofrecer productos o servicios en una Plataforma propia o de un tercero, quien sería considerado como Operador, quedando ambos sujetos a lo dispuesto por el Reglamento.

Asimismo, se **consideran Vendedores** aquellos proveedores de carácter público o privado, que habitualmente ofrezcan bienes o servicios a los Consumidores, por los que se cobre precio o tarifa a través de Plataformas, y por Operadores a los proveedores que pongan a disposición de los Vendedores una Plataforma, ya sea propia o de un tercero, para que éstos ofrezcan sus productos o servicios a los Consumidores.

Dentro de las materias tratadas por el Reglamento, se establece que para que el **consentimiento del Consumidor** se entienda formado este debe haber tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del contrato y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. Además, aclara que tanto el silencio como la sola visita a una Plataforma no constituyen aceptación y por tanto no imponen obligación alguna al Consumidor.

Por otro lado, el Reglamento **regula la entrega de información en línea**, determinándose la forma en que esta debe suministrarse, así como el lenguaje y la oportunidad en que debe ser presentada a los Consumidores, de forma que los estos cuenten con los antecedentes necesarios para tomar una decisión de consumo informada.

En esa línea, se establece que no solo deberá entregarse información relativa al **producto o servicio** ofrecido en la Plataforma (características, origen, garantías, etc.), sino que también cierta **información que permita identificar al Vendedor y/o al Operador** y el medio por el cual es posible ponerse en contacto con ellos según corresponda. De ser procedente, deberá el Operador informar acerca de su relación con el Vendedor y las obligaciones que asumirá frente a los Consumidores.

En cuanto a la **información de los productos**, el Reglamento hace énfasis en el deber del Vendedor de publicar o proporcionar al Operador los términos y condiciones sobre la contratación, es decir, condiciones de pago y medios asociados éste; políticas de cambios y devoluciones; información sobre costo total, incluyendo el desglose en caso de que incluya transporte, despacho o entrega, así como condiciones de esto último; información sobre stock y disponibilidad; derecho de retracto en los términos del artículo 3º bis de la ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; información sobre el soporte de contacto; etc.

Asimismo, el Reglamento dispone que se deberá **exhibir al Consumidor**, antes del pago del producto o servicio, un resumen de la transacción que contenga individualización, precio y características del producto o servicio objeto de la misma, entre otros. Además, será obligación del Vendedor u Operador según corresponda, enviar una copia de dicho resumen al Consumidor una vez perfeccionado el contrato.

En caso de infracción a las disposiciones del Reglamento se aplicarán las normas del Título IV de la ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y de proceder, las sanciones contempladas en el artículo 24 de la mencionada ley, las que podrán alcanzar la suma de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales. El Servicio Nacional del Consumidor será el organismo encargado de velar por el cumplimiento del Reglamento.

Por último, el Reglamento dispone que entrará en **vigencia** en el plazo de 6 meses desde su publicación en el Diario Oficial, es decir, a partir del 23 de marzo de 2022.

Contactos
Para más información, por favor contactar a:
Matías Zegers Socio mzegers@dlapiper.clJorge Timmermann Socio jtimmermann@dlapiper.cl

** Ese reporte provee de información general sobre ciertas cuestiones de carácter legal o comercial en Chile, y no tiene por fin analizar en detalle las materias contenidas en éste, ni tampoco está destinado a proporcionar una asesoría legal particular sobre las mismas. Se sugiere al lector buscar asistencia legal antes de tomar una decisión relativa a las materias contenidas en el presente informe. Este informe no puede ser reproducido por cualquier medio o en parte alguna, sin el consentimiento previo de DLA Piper Chile.*