Value Consultores

NUEVO REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

El día 23 de septiembre de 2021 se publicó en el diario oficial el decreto número 6 del ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba el nuevo reglamento de comercio electrónico, dictado en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 30 y 62 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Este reglamento comenzará a regir a partir del 24 de marzo de 2022.

¿A quiénes obliga el nuevo reglamento?

- **Afecta a todos quienes realicen comercio electrónico.**
- **Vigencia marzo 2022.**
- **El vendedor debe incluir en su sitio web información de productos, servicios, etc.**
- **Incluir en sitio Términos y Condiciones del contrato**

Vendedores, que ofrezcan bienes o servicios en Plataformas de Comercio Electrónico a cambio de un precio o tarifa, y a los Operadores de Plataformas de Comercio Electrónico en que se ofrecen productos o servicios de terceros Vendedores a partir del 24 de marzo de 2022.

¿Cuáles son las nuevas obligaciones para los proveedores de productos/servicios a través de plataformas electrónicas?

Son obligaciones relativas a la entrega de información en línea:

o El Vendedor deberá tener en su sitio web o plataforma de comercio electrónico información clara, precisa sobre el producto, forma de contratación, condiciones e información del proveedor.

- Adicionalmente, 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 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

Información clara en lenguaje sencillo

Información de:

- ✓ **Stock y disponibilidad**
- ✓ **Entrega**
- ✓ **Derecho a retracto**

Incumplimiento se sanciona con multas de hasta 300 UTM

- **Información sobre el vendedor** (identificación de la persona natural o jurídica, RUT, domicilio legal, dirección de correo electrónico u otro medio de contacto) en caso de tratarse de persona jurídica identificación de representante legal.

- **Información sobre el rol del operador de la plataforma**, que ofrezcan productos o servicios de terceros, 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**, origen, marca, modelo, garantía, cualquiera otra información relevante.

- **Información sobre la contratación**, costo total de producto o servicio, condiciones de pago, políticas de cambios y devolución, condiciones de entrega, despacho o retiro.

- **Información stock y disponibilidad de bienes o servicios**, se debe informar de una manera clara y visible la existencia o no de stock. Se incluye a quienes vendan a través de terceros, debiendo en este caso informar al tercero operador.

- **Información sobre entrega, despacho o retiro**, costo total del retiro, implementar seguimiento de la compra y de reclamos del estado de la compra.

- **Información sobre el derecho a retracto**, debe constar expresamente si el consumidor tendrá derecho a terminar unilateralmente un contrato y cómo se hará efectivo este derecho del consumidor, de modo que éste pueda antes de comprar y pagar el producto o contratar el servicio, conocer si contará o no con este derecho a retracto.

- **Información sobre soporte de contacto**, forma en que el consumidor puede realizar preguntas, reclamos, sugerencias, cambios y devoluciones.

- **Información sobre términos y condiciones**, se debe incorporar al sitio web de una forma de fácil acceso un documento que indique claramente los términos y condiciones del contrato en particular, dependiendo del servicio contrato o del bien adquirido.

- **Contrato de adhesión de tracto sucesivo**, informar claramente que se trata de un contrato de tracto sucesivo, la forma y oportunidad de poner término a éste.

Aceptación expresa:

A partir de la entrada en vigencia, el consentimiento no se entenderá formado si el Consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones del contrato en particular, teniendo que existir una **aceptación expresa** y no bastando solo la aceptación general de los términos y condiciones de uso del sitio web.

Sanciones por incumplimiento:

El procedimiento sancionatorio es a través de la aplicación de las normas del Título IV de la Ley 19.494, pudiendo llegar a multas de hasta 300 UTM.

Recomendaciones:

Los actores en comercio electrónico ya sea que actúen directamente o a través de terceros, deberán adaptarse a esta nueva normativa, no solo en términos de recursos tecnológicos, sino que también deberán preparar la información señalada anteriormente, que debe ser puesta a disposición de los usuarios, dado que

dependiendo del negocio en el que se desenvuelvan, el poder cumplir con todos los antecedentes puede implicar una complejidad significativa y, una carga administrativa no menor para dar cumplimiento a las exigencias legales.

Es por ello que recomendamos planificar adecuadamente la implementación de lo ya señalado, especialmente, el contar con los recursos tecnológicos, forma y periodicidad de obtención de la información, preparación de documentos legales y su mantención en el tiempo, puesto que, una vez perfeccionado el contrato de acuerdo a las ley y a la información disponible en el sitio web al momento de comprar, los vendedores deberán dar fiel y oportuno cumplimiento a lo pactado con el cliente.

CONTACTOS

María-Ignacia Barría	**mbarria@valueconsultores.cl**
Diego Pinto	**dpinto@valueconsultores.cl**
Günther Goecke	**ggoecke@valueconsultores.cl**

www.valueconsultores.cl

232207061 – 232207062

Del Inca 4446 of. 701 Las Condes