

Ley del Consumidor:

Cambia el e-commerce

Preste atención a las nuevas condiciones para compras realizadas por internet. Lo importante es la claridad.

El próximo 24 de marzo entra en vigencia el nuevo reglamento sobre comercio electrónico (*e-commerce*), como parte de las modificaciones que se le hicieron a la Ley del Consumidor (N° 19.946).

Esta norma regula la forma en que los proveedores del comercio electrónico deben dar a conocer e informar los precios y características de los productos y servicios ofrecidos.

Como explica el abogado Francisco Barrera, de Barrera Legal Tech, hay varios elementos que se deben tomar en cuenta al comprar por esta vía, como por ejemplo:

1. Términos y condiciones: Los vendedores deberán contar con un enlace a estas especificaciones para que los consumidores tengan que aceptarlas antes de comprar.

2. Derecho de retracto: Es posible ejercerlo, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados a partir de la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de su prestación. Este beneficio se deberá indicar en la plataforma, con claridad y previo al acto de consumo.

Hay una excepción y son aquellos bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos. Además, si existe la posibilidad de deterioro o si caducan con rapidez; si hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o si son para uso personal.

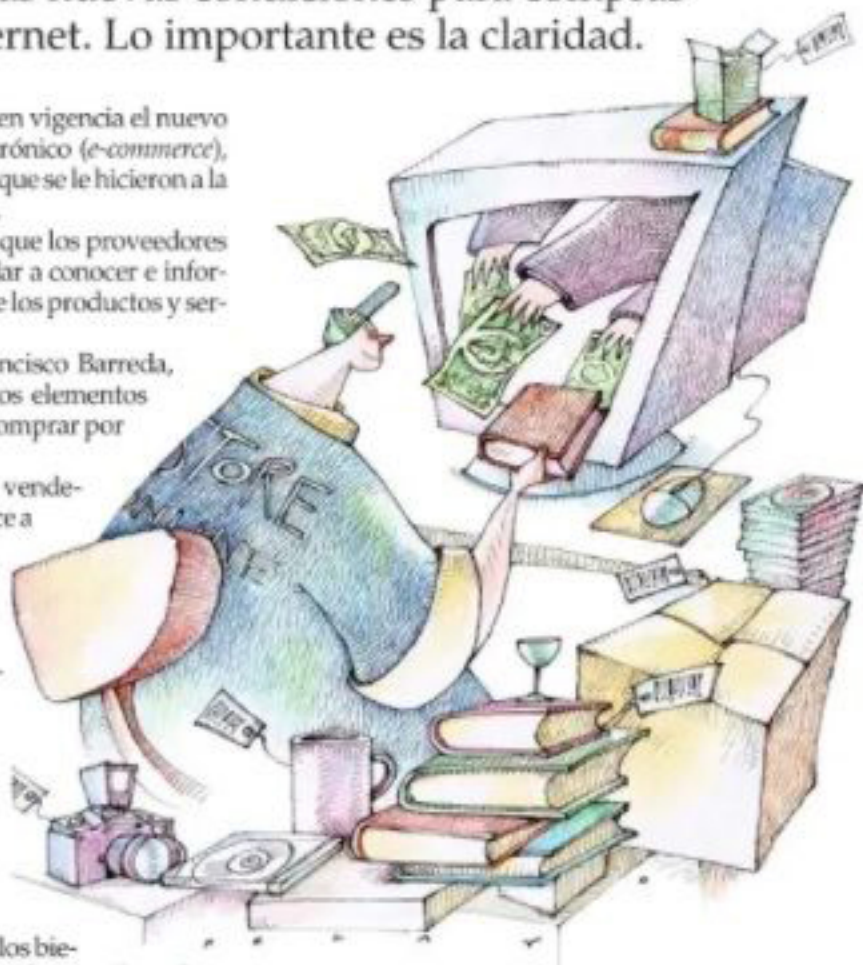
Con desglose

3. Entrega, despacho o retiro: El vendedor, de forma previa al perfeccionamiento del contrato, deberá indicar al menos el costo total del despacho o entrega del producto, de forma desglosada.

También, la fecha en que estará disponible para su retiro, o rango de tiempo que tardará su entrega o despacho, con indicación de días (hábiles o corridos) y el mecanismo a través del cual se pueden efectuar consultas sobre el estado de la entrega y realizar reclamos, en caso de retraso.

Si son servicios, hay que indicar al cliente sobre los medios, plazo, formas y lugares en que el servicio podrá ser prestado, ya sea fuera o en las dependencias del vendedor.

4. Sobre el vendedor: Se debe indicar la identificación de la persona natural o jurídica (nombre, razón social o nombre de fantasía), RUT; domicilio legal y correo electrónico. Además, un número de teléfono y el me-



Sanciones

El abogado de Barrera Legal Tech explica que en caso de infracción al reglamento de la ley, se aplicarán las multas que establece el artículo 24 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que implica un monto en dinero de hasta 300 UTM (unos \$16.400.000).

dió por el cual el vendedor se pondrá en contacto con el consumidor. En caso de tratarse de una persona jurídica, la identificación de su representante legal.

5. Sobre la contratación: Se requerirá informar con anticipación cómo son las condiciones de pago, los medios para ello, y el detalle de cualquier otro cobro. Asimismo, las políticas de cambios y devoluciones, términos y condiciones de la entrega, despacho, retiro o prestación del servicio y el costo total final.

6. Stock y disponibilidad: Es preciso informar, antes de la contratación, de forma clara y visible, la inexistencia del producto o si no está disponible por algún otro motivo. Esta norma no aplicará a las ventas de productos o prestación de servicios no sujetas a disponibilidad de stock, tales como ventas por encargo.