

REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO

El jueves 23 de septiembre de 2021 se publicó en el Diario Oficial el Reglamento de Comercio Electrónico, el que fue dictado para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 30 y 62 de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

Este Reglamento, que de acuerdo a su artículo transitorio entrará en vigencia el 24 de marzo de 2022, viene a regular la forma en que los proveedores del comercio electrónico (e-commerce) deben dar a conocer e informar los precios y características de los productos y servicios que son ofrecidos a los consumidores en el mercado, de manera que permitir el ejercicio efectivo del derecho de elección en los actos de consumo. Por otro lado, esta regulación da mayor certeza a los proveedores del e-commerce, especialmente a los operadores de plataformas electrónicas, tendiendo a la homogeneidad acerca de la manera de hacer negocios en línea y estableciendo los criterios mínimos requeridos para dar cumplimiento efectivo a los deberes de información.

De los deberes y obligaciones que impone esta nueva normativa, destaca la importancia de que tanto los vendedores como terceros operadores de plataformas electrónicas cuenten con la información más completa posible acerca de los bienes y servicios ofrecidos por estos actores, así como la relevancia de disponer de claros y completos términos y condiciones que deberán estar presentes en sus canales de ventas.

A continuación explicamos el detalle de esta normativa:

I. Definiciones del Reglamento

El Reglamento define a distintos actores que interactúan en el ámbito del comercio electrónico. En síntesis, para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

1. Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios adquiridos o contratados a través de Plataformas de Comercio Electrónico.
2. Vendedores: los 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 de Comercio Electrónico.
3. Operadores: los proveedores que pongan a disposición de los Vendedores una Plataforma de Comercio Electrónico, ya sea propia o de un tercero, para que éstos ofrezcan sus productos o servicios a los Consumidores.
4. Plataforma de Comercio Electrónico o 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. No se considerará como Plataforma de Comercio Electrónico a los sitios de internet o plataformas de servicios de pago online; aquellos en que los Consumidores no pueden adquirir los productos o contratar los servicios ofrecidos; 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.

5. Costo total: el valor total de adquisición de un producto o contratación de un servicio, incluidos el precio, los impuestos, gastos adicionales de transporte o despacho, entrega o postales, comisiones y/o cualquier otro gasto que proceda y que sea de cargo del Consumidor, todo expresado en pesos chilenos. En el caso de contratos de duración indeterminada o que consideran una suscripción, el Costo total incluirá todos los costos por periodo de facturación. Tratándose de contratos en que el precio esté determinado en moneda extranjera, en unidades reajustables o sujeto a reajustes, se deberá indicar claramente lo anterior e informar el valor en moneda de curso legal al momento de la contratación.

II. El objeto y ámbito de aplicación del Reglamento

El Reglamento busca fortalecer la transparencia y la calidad de la información que se entrega a los consumidores en Plataformas de Comercio Electrónico.

Su ámbito de aplicación se limita estrictamente a los 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.

No aplicará en los casos en que exista normativa específica que regule las materias que trata este Reglamento.

III. Sobre la formación del consentimiento en comercio electrónico

El Reglamento señala que el consentimiento no se entenderá formado si el Consumidor no ha tenido acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del contrato y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Agrega que el silencio no implica aceptación en los actos de consumo (regla general en nuestro derecho) y que la sola visita a una Plataforma de Comercio Electrónico no impone al Consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca los términos y condiciones ofrecidas por el Vendedor u Operador de la Plataforma.

IV. Entrega de información en línea

El Reglamento establece una serie de condiciones bajo las cuales los Vendedores deben entregar la información a los Consumidores en una Plataforma operada por ellos:

- La información debe ser completa, clara, precisa y de fácil acceso.
- En 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.

Por su parte, los Vendedores que ofrecen sus productos o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberán proporcionar a éstos la información mencionada, y los Operadores de dichas Plataformas deberán entregar la información a los Consumidores.

V. Información sobre el Vendedor

Los Vendedores que ofrezcan sus productos o servicios a través de Plataformas operadas por ellos, deberán proporcionar al Consumidor la siguiente información:

1. Identificación de la persona natural o jurídica, esto es, nombre, razón social o nombre de fantasía;
2. Rol Único Tributario o Rol Único Nacional;
3. Domicilio legal;
4. Dirección de correo electrónico, número de teléfono u otro medio de contacto a través del cual el Consumidor podrá contactarse con el Vendedor;
5. Medio por el cual el Vendedor se pondrá en contacto con el Consumidor; y
6. En caso de tratarse de una persona jurídica, identificación de su representante legal.

El Vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarle a estos últimos la información señalada. Sin embargo, el Vendedor no deberá proporcionar la información de los números 4 y 5 si el Operador de la Plataforma asume el rol de mantenerse en contacto con el Consumidor en la venta del producto o contratación del servicio. En este último caso, el Operador de la Plataforma deberá informar a través de esta última, y de forma previa a la compra o contratación respectiva, el nombre, razón social o nombre de fantasía del Vendedor y el medio por el cual el Vendedor o el Operador, en su caso, se pondrá en contacto con el Consumidor.

VI. Información sobre el rol del Operador de la Plataforma

El Reglamento obliga a los Operadores de Plataformas que ofrezcan los productos o servicios de un Vendedor en virtud de un contrato, deberán indicar cual es su rol en la compra o contratación respectiva al Consumidor de manera clara y antes de que se perfeccione el acto, además de explicitar cuáles son las obligaciones contractuales que asumirá el Consumidor, en caso de haberlas.

VII. Información sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios

Los vendedores que ofrezcan o vendan productos o servicios a través de plataformas operadas por ellos, deberán proporcionar al Consumidor, de forma previa a la contratación, la información referida a las particularidades o cualidades del producto o servicio cuyo conocimiento es necesario para que el Consumidor pueda tomar una decisión de consumo informada, debiendo indicar, según se trate de productos o servicios:

1. Las características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza y destino;
2. El origen o lugar de fabricación del producto;
3. Marca, modelo y submodelo del producto;
4. En caso de ser ofrecida por el Vendedor, la garantía convencional aparejada a la adquisición del producto o la contratación del servicio ofrecido, indicando el plazo de vigencia, las condiciones en que opera y las formas para hacerla efectiva;
5. Cualidades de referencia que permitan identificar el producto, tales como: dimensiones, talla, color, peso, número de unidades que lo componen, material, y contenido del producto;
6. Tratándose de servicios, la descripción de las prestaciones incluidas; y,
7. Cualquier otra condición, característica o prestación relevante del producto o servicio ofrecido.

En caso que el Vendedor ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos últimos la información referida y el Operador de la Plataforma deberá entregar al Consumidor la información que le hubiere proporcionado el Vendedor.

VIII. Información sobre la contratación

Los Vendedores que ofrezcan o vendan productos o servicios a través de Plataformas operadas por ellos deberán proporcionar a los Consumidores, de forma previa a la contratación y en la medida que sea aplicable, la siguiente información:

1. Términos y condiciones respecto del pago, los medios asociados a éste, y el detalle de cualquier otro cobro, dentro del Costo total, que deberá solventar el Consumidor;
2. Políticas de cambios y devoluciones;
3. Términos y condiciones de la entrega, despacho, retiro del producto o prestación del servicio, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 13 del reglamento; y,
4. El Costo total del producto o servicio ofrecido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del reglamento.

En caso que el Vendedor ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos últimos la información referida y el Operador de la Plataforma deberá entregar al Consumidor la información que le hubiere proporcionado el Vendedor.

IX. Información sobre el Costo total

Los Vendedores que ofrezcan productos o servicios a través de Plataformas operadas por ellos deberán proporcionar a los Consumidores, de forma previa a la compra o contratación, la información relativa al Costo total de los mismos, y en caso que dicho valor incluya costo de transporte, despacho o entrega, éste deberá desglosarse del total.

En caso que el Vendedor ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos últimos la información referida y el Operador de la Plataforma deberá entregar al Consumidor la información que le hubiere proporcionado el Vendedor.

X. Información sobre stock y disponibilidad

Los Vendedores que ofrezcan o vendan productos o servicios a través de Plataformas operadas por ellos, deberán informar al Consumidor, de forma previa a la contratación, la inexistencia de stock, o el hecho de no estar disponible por algún otro motivo, de forma clara y visible.

El Vendedor que ofrezca productos o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá mantener informado a estos últimos sobre el stock o disponibilidad de sus productos o servicios, y el Operador tendrá el deber de comunicar al Consumidor dicha información tan pronto ésta le sea proporcionada.

Este artículo no aplicará a las ventas de productos o prestación de servicios no sujetas a disponibilidad de stock, tales como ventas por encargo.

XI. Información sobre entrega, despacho o retiro

Tratándose de productos, el Vendedor de forma previa al perfeccionamiento del contrato, deberá indicar al menos lo siguiente:

1. El Costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto;
2. La fecha en que el producto estará disponible para su retiro, o rango de tiempo que tardará su entrega o despacho, con indicación de días hábiles o corridos;
3. Mecanismo a través del cual el Consumidor podrá realizar consultas sobre el estado de la entrega o despacho y/o realizar reclamos en caso de retraso en la entrega o despacho;

Tratándose de servicios, el Vendedor deberá informar claramente al Consumidor sobre los medios, plazo, formas y lugar o lugares en que el servicio podrá ser prestado, ya sea fuera o en las dependencias del vendedor.

XII. Información sobre el derecho a retracto

Para el ejercicio del derecho de retracto a favor del Consumidor en los términos del artículo 3° bis de la ley de protección de los derechos de los consumidores, se trate de un contrato de ejecución instantánea, diferida o de tracto sucesivo, se deberá indicar en la Plataforma:

1. La existencia del derecho de retracto de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible y en forma previa a la celebración del contrato y pago del precio del producto y/o servicio;
2. La forma en que el Consumidor podrá ejercer este derecho.

Siempre que la ley lo permita, el Vendedor que disponga expresamente que el Consumidor no podrá ejercer el derecho de retracto, deberá informar de manera inequívoca, destacada, fácilmente accesible, en un lugar visible y en forma previa a la celebración del contrato y pago del precio del producto y/o servicio.

En caso que el Vendedor ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos últimos la información relativa al derecho a retracto y el Operador de la Plataforma deberá entregar al Consumidor la información que le hubiere proporcionado el Vendedor.

XIII. Información sobre el soporte de contacto

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.

En caso que el Vendedor ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos últimos la información sobre su soporte de contacto, debiendo el Operador de la Plataforma entregarla al Consumidor.

XIV. Información sobre términos y condiciones

Los Vendedores que ofrezcan productos o servicios a través de Plataformas operados por ellos deberán incluir en su Plataforma un enlace web o documento que contenga los términos y condiciones del contrato que los Consumidores deberán aceptar para adquirir o contratar los bienes o servicios ofrecidos. Dicho enlace o documento deberá ser claramente visible y estar disponible para su consulta de forma previa a la contratación.

El Vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionar a estos últimos los términos y condiciones, debiendo el Operador de la Plataforma cumplir con lo anterior. Asimismo, el Reglamento permite expresamente que los Vendedores puedan acordar con el Operador que los términos y condiciones serán establecidos por este último.

XV. Sobre los contratos de adhesión de tracto sucesivo

Los Vendedores que operen a través de Plataformas propias deberán 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. Si la Plataforma es operada por terceros, el Vendedor deberá proporcionar esta información al Operador y éste último al Consumidor.

XVI. Perfeccionamiento del contrato

Los Vendedores que operen a través de Plataformas propias deberán, antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, exhibir un resumen que contenga, al menos, la individualización y características del producto o servicio objeto de la transacción, el Costo total que deberá ser pagado y la información sobre la entrega, despacho o retiro, y una vez perfeccionado el contrato, el Vendedor deberá enviar al Consumidor una copia escrita del mismo.

En caso de que el Vendedor ofrezca bienes o servicios a través Plataformas operadas por terceros, podrá acordar con el Operador de la Plataforma que sea este último quien envíe al Consumidor la confirmación de la celebración del contrato, pero ello no eximirá de responsabilidad al Vendedor en caso de que dicha confirmación no sea enviada por el Operador.

XVII. Sanciones en caso de infracción al Reglamento

En caso de infracción al Reglamento, se aplicarán las sanciones que establece el artículo 24 de la ley de protección de los derechos de los consumidores, lo que implica una multa de hasta 300 UTM.

Abogados:

Francisco Barreda (fbarreda@barreda.cl)

Pedro Guerrero (pguerrero@barreda.cl)