

## **APRUEBA REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

Decreto N° XX. Santiago, XX de XXXXX de 2020.

Vistos, lo dispuesto en los artículos 32 N°, 6 y 35 de la Constitución Política de la República; en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; en el artículo 1 N° 5 de la ley N° 20.555, que modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor; en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, del 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado; y, en la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

1.- Que, el artículo 62 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, dispone que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de dicha ley.

2.- Que, el artículo 30 de la ley N° 19.496, establece la obligación de los proveedores de dar a conocer al público los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, debiéndose indicar el mismo de un modo claramente visible, que permita a los consumidores, de forma eficaz, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. En la parte final del inciso cuarto del artículo 30, antes referido, se regula el caso en que los proveedores exhiban en sitios de Internet sus productos o servicios, estableciéndose para ellos la obligación de informar en dichos sitios las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios que ofrezcan, así como también los precios de éstos, los que además deberán cumplir con las condiciones establecidas en el reglamento.

3.- Que, lo anterior corresponde a una de las manifestaciones de los derechos de los consumidores establecidos en el artículo 3 inciso primero letras a) y b) de la ley N° 19.496, es decir, el derecho a la libre elección del bien o servicio antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo y el derecho a obtener una información veraz y oportuna. Dichos derechos no están asociados a ningún medio o canal de consumo particular, por lo que deben ser siempre resguardados y protegidos, debiendo el regulador propender a su respeto conforme se desarrollan nuevos mercados y formas de adquirir bienes y servicios por parte de los consumidores.

4.- Que, en los últimos años se ha generado un crecimiento exponencial de la digitalización de la actividad económica y de la vida en general, experimentando el canal de venta electrónico tasas de crecimiento anuales en torno al 30% y el 40% entre los años 2008 y 2019. Lo anterior ha potenciado nuevas oportunidades para las personas y empresas, permitiéndoles volverse más productivas, ampliar sus posibilidades de emprendimiento e impulsar un crecimiento económico inclusivo. De conformidad a lo expuesto en Tren Digital, Cámara de Comercio de Santiago, "E-Commerce B2C en Chile, Mapeando procesos y perfiles para el desarrollo del ecosistema digital", del año 2020, las nuevas tecnologías en el comercio electrónico han generado cambios significativos dentro de las cadenas de procesos, haciéndolas más eficientes, mejorando la visibilidad y transparencia de la información, incrementando la velocidad de respuesta e interacción, cambiando los canales de distribución, e incluyendo a nuevos intermediarios. Esto ha permitido que las empresas y consumidores, además de interactuar en las tiendas físicas, tengan la posibilidad de relacionarse en un nuevo mercado digital caracterizado por una mayor diversidad de bienes y servicios, y mayor competencia.

5.- Que, el dinamismo de dichas tecnologías ha implicado también una evolución constante de los modelos de negocios y de los roles de los actores que interactúan en el comercio electrónico, observándose especialmente la existencia de terceros dedicados a conectar proveedores con consumidores, mediante plataformas electrónicas denominadas "Marketplace", que constituyen un eslabón esencial dentro del proceso. De este

modo, es usual que dichas plataformas electrónicas sean operadas por terceros, lo que no obsta que en muchos casos sean operadas por los mismos proveedores. Tal situación, en que interviene más de un actor por parte de la oferta y venta del producto, ha provocado una falta de claridad sobre cómo deben cumplirse las normas de la misma ley para garantizar los derechos de los consumidores en el comercio electrónico.

6.- Que, aún ante el aumento considerable del volumen del comercio electrónico, todavía se observan ciertos defectos en la información que se entrega a los consumidores y la forma en que ella es puesta a su disposición, resultando en una serie de reclamos presentados ante el Servicio Nacional del Consumidor. En virtud de lo anterior, resulta necesario fortalecer la transparencia y calidad de la información que se entrega a los consumidores en relación al precio, las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios que los proveedores exhiben en los sitios de Internet o plataformas de comercio electrónico, para resguardar el derecho de libre elección de los consumidores cuando utilicen estos canales. Asimismo, ante el crecimiento exponencial de los intermediarios denominados como "Marketplace", y considerando su falta de regulación expresa, se hace indispensable establecer ciertos deberes mínimos de información por parte de los distintos actores del comercio electrónico, ya sean vendedores o intermediarios, para efectos de garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores, sin importar la estructura de negocios de los oferentes.

8.- Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 30 y el artículo 62 de la ley N° 19.496, ya referidos, resulta necesario dictar un reglamento que regule la información y la calidad, forma y oportunidad en que ésta debe ser entregada a los consumidores por parte de los distintos proveedores en el caso del comercio electrónico, de modo de asegurar la toma de decisiones debidamente informada de los consumidores, robusteciendo el derecho de libre elección de éstos.

**Decreto:**

**ARTÍCULO ÚNICO:** Apruébese el siguiente "Reglamento de Comercio Electrónico", cuyo texto es el siguiente:

## **TÍTULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1.- Objeto:**

El presente reglamento 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 otra información relevante para incentivar la toma de decisiones debidamente informada, y así robustecer el derecho de libre elección de los consumidores.

Todos los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor en virtud de este reglamento, constituyen, para todos los efectos, información básica comercial.

#### **Artículo 2.- Ámbito de Aplicación:**

Este reglamento será aplicable 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 de terceros Vendedores.

#### **Artículo 3.- Definiciones:**

Para los efectos de este reglamento se entenderá por:

1. Consumidores o usuarios: 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. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como Vendedores u Operadores.
2. Vendedores: los proveedores personas naturales o jurídicas, 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, ya sean propias u operadas por un tercero, denominados para efectos de este reglamento como "Operador".
3. Operadores: los proveedores, personas naturales o jurídicas, que brinden servicios de intermediación en línea a Vendedores a través de una Plataforma de Comercio Electrónico que sea de su propiedad o de un tercero;
  4. Plataforma de Comercio Electrónico o Plataforma: todo sitio de internet, o plataforma accesible a través de medios electrónicos, que ofrezca productos o servicios a Consumidores. Para estos efectos no será relevante si las transacciones iniciadas a través de la Plataforma no se concretan o si lo hicieren por otro medio. Por otra parte, no se considerará como Plataforma de Comercio Electrónico a las plataformas de servicios de pago online, a las plataformas en que únicamente se exhiba publicidad, ni a las plataformas electrónicas que solo redirijan al consumidor a los sitios de internet de los Vendedores.

Los términos no definidos en este artículo se regirán por lo dispuesto en el artículo 1 de la ley N° 19.496.

**Artículo 4.- Consentimiento:** La aceptación de los términos y condiciones ofrecidas por el Vendedor u Operador en una Plataforma de Comercio Electrónico por parte del Consumidor deberá ser pura y simple, previo acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del contrato, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 12 A de la ley N° 19.496.

El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo. Asimismo, el solo ingreso a una Plataforma de Comercio Electrónico, no impone al Consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca, los términos y condiciones ofrecidos por el Vendedor u Operador de la Plataforma.

## **TÍTULO II**

### **ENTREGA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA**

**Artículo 5.- Entrega de información en línea:**

La información entregada en línea por los Vendedores, en una Plataforma operada por ellos, deberá ser completa, clara, precisa y de fácil acceso. 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. Todo lo anterior con el objeto de que los Consumidores cuenten con todos los antecedentes necesarios para tomar una decisión de consumo informada.

Los Vendedores que ofrezcan sus productos o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberán proporcionar a éstos la información mencionada en el inciso anterior. Por su parte, serán los Operadores de dichas Plataformas quienes deberán entregar a los Consumidores la información proporcionada por el Vendedor de forma previa a la compra del producto o contratación del servicio.

**Artículo 6.- Información sobre el Vendedor:**

Los Vendedores que ofrezcan 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;
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 contenida en el inciso anterior. En caso de ser el Operador quien se ponga en contacto con el Consumidor, el Vendedor no deberá proporcionarle la información señalada en los numerales 4 y 5 del inciso anterior.

En el caso del inciso anterior, el Operador de la Plataforma deberá informar a través de la misma, de forma previa a la compra o contratación del servicio, el nombre, razón social o nombre de fantasía del Vendedor y la forma en que el Vendedor u Operador, en su caso, se pondrá en contacto con el Consumidor.

Adicionalmente, si el Operador es quién se pondrá en contacto con el Consumidor, también deberá informarle la dirección de correo electrónico, número de teléfono u otro medio de contacto a través del cual el Consumidor se podrá contactar con él. La demás información obligatoria que el Vendedor o el Operador deba entregar al Consumidor, siempre que no diga relación con la información señalada previamente, deberá ser entregada al Consumidor una vez realizada la compra o contratación del servicio.

**Artículo 7.- Información sobre el rol del Operador de la Plataforma:** Los Operadores de Plataformas de Comercio Electrónico que, en virtud de un contrato con un Vendedor de bienes o servicios distinto, ofrezcan productos o servicios de estos últimos, deberán indicar de forma clara, y antes de que se realice 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 que asumirá con el Consumidor, en caso de haberlas.

Lo dispuesto en el inciso anterior es sin perjuicio de las obligaciones que los artículos siguientes impongan a Vendedores y Operadores.

**Artículo 8.- Información sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios:**

Los Vendedores que ofrezcan productos o servicios a través de Plataformas operadas por ellos, deberán proporcionar al Consumidor, de forma previa a la adquisición de los productos o de la contratación de los servicios y además de la información contenida en los artículos 9 y siguientes del presente reglamento, en lo que corresponda, información que describa de forma clara y completa las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios ofrecidos. Dicha información deberá referirse a las particularidades o cualidades del producto o servicio cuyo conocimiento es necesario para que el Consumidor pueda tomar una decisión de consumo informada.

En este caso, el Vendedor deberá indicar, en la medida que sea aplicable, a lo menos la siguiente información:

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, dimensiones, color, peso, número de unidades que lo componen, material, restricciones de uso y cuidado relevantes, contenido y forma de los productos;
6. Tratándose de servicios, la descripción adecuada de las prestaciones incluidas; y,
7. Cualquier otra condición, característica o prestación relevante del producto o servicio ofrecido.

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

**Artículo 9.- Información sobre la adquisición o 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 adquisición de los productos o de la contratación de los servicios, la información relativa a los términos, condiciones y costo total asociados a la adquisición de un producto o contratación de un servicio. Esta información deberá estar disponible durante todo momento, y deberá ser suficiente para permitirle a los Consumidores tomar una decisión informada.

En este caso, el Vendedor deberá indicar, en la medida que sea aplicable, a lo menos lo siguiente:

1. Términos y condiciones respecto del pago, los medios asociados a éste, y el detalle de cualquier otro cobro, dentro del precio 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 12 del reglamento;
4. Las políticas del Vendedor sobre el derecho a retracto que le asiste al Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del reglamento; y,
5. El precio total del producto o servicio ofrecido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del reglamento.

El Vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a éstos últimos la información referida en el inciso segundo de este artículo. En este caso, el Operador de la Plataforma deberá entregar al Consumidor la información que le hubiere proporcionado el Vendedor.

**Artículo 10.- Información sobre el costo total:**

Los Vendedores que ofrezcan productos o servicios a través Plataformas operadas por ellos deberán proporcionar a los Consumidores la información relativa al costo total de los mismos, entendiéndose por tal el valor total de adquisición de un producto o contratación de un servicio, incluidos 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 moneda de curso legal y conforme al sistema de pesos y medidas aplicables en el país. Cuando corresponda, el costo total deberá desglosarse indicándose cuál es el costo del transporte, despacho o entrega.

En el caso de contratos de duración indeterminada o que consideran una suscripción, el costo total incluirá todos los costos por periodo de facturación.

Si por la naturaleza de los bienes o de los servicios el precio total no puede calcularse de antemano, deberá señalarse la forma en que éste se determinará. Este antecedente deberá ser informado de manera clara y expresa, distinguiéndose aquella parte del precio que está determinada, de aquella sujeta a determinación.

Podrá entregarse, adicionalmente, información sobre el precio total en otro idioma, moneda o medida. En este caso, la tipografía de la información adicional no podrá tener un tamaño mayor a la información referida en el inciso primero de este artículo, ni ser exhibida de modo tal que destaque por sobre esta última.

El Vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a éstos últimos, según corresponda, la información referida en este artículo. En este caso, el Operador de la Plataforma deberá entregar al Consumidor toda la información que le hubiere proporcionado el Vendedor.

La información contenida en el presente artículo deberá ser proporcionada por el Vendedor o el Operador, según sea el caso, a los Consumidores de forma previa a la adquisición de los productos o de la contratación de los servicios.

**Artículo 11.- 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 compra de un producto o contratación del servicio, la inexistencia de stock, o el hecho de no estar disponible por algún otro motivo. Lo anterior deberá informarse de forma clara y visible. Una vez aceptada una orden de compra, los Vendedores deberán dar fiel y oportuno cumplimiento al contrato celebrado.

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. En este caso, el Operador tendrá el deber de comunicar al Consumidor dicha información tan pronto ésta le sea suministrada por el Vendedor.

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

**Artículo 12.- Información sobre entrega, despacho o retiro:**

Los Vendedores que ofrezcan o vendan productos o servicios a través de Plataformas operadas por ellos, deberán informar

claramente al Consumidor sobre las formas o medios a través de los cuales se podrán despachar, entregar o retirar los productos. De tratarse de un servicio, el Vendedor deberá informar en los mismos términos 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.

Tratándose de productos, el Vendedor deberá indicar, antes del perfeccionamiento del contrato, al menos la siguiente información:

1. El costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto, de conformidad al inciso primero del artículo 10;
2. Según corresponda, fecha en que el producto estará disponible para su retiro, o tiempo que tardará su entrega o despacho, indicándose si se trata de días hábiles o corridos;
3. Individualización de la entidad a cargo de la entrega o despacho del producto, cuando corresponda; y
4. Mecanismo a través del cual el Consumidor podrá realizar reclamos en caso de retraso en la entrega o despacho del producto, cuando corresponda.

El Vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionar a estos últimos la información indicada en el inciso anterior, en la misma forma y términos de dicho inciso.

Cuando el Operador de la Plataforma sea quien preste el servicio de despacho o haga entrega del producto del Vendedor, deberá informar esta circunstancia al Consumidor y entregarle la información referida en el inciso primero y segundo de este artículo.

**Artículo 13.- Información sobre el derecho a retracto:**

Para el ejercicio del derecho del Consumidor para poner término unilateral al contrato en los términos del artículo 3 bis de la ley N° 19.496, sea de ejecución instantánea, diferida o de tracto sucesivo, se deberá 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, y la

forma en que el Consumidor podrá ejercer este derecho y quién deberá asumir los costos asociados a ello.

En aquellos casos en que el Vendedor disponga expresamente que el Consumidor no podrá poner término unilateral al contrato, cuando la ley se lo permita, este hecho deberá ser informado, de manera inequívoca, destacada, fácilmente accesible, y en un lugar visible, en forma previa a la celebración del contrato y pago del precio del producto y/o servicio, de modo que el Consumidor pueda, antes de comprar el producto o contratar el servicio, conocer si contará o no con este derecho a retracto.

El Vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos últimos la información relativa al derecho a retracto de este artículo, debiendo el Operador de la Plataforma entregarla al Consumidor en la misma forma y términos dispuestos en los incisos anteriores.

**Artículo 14.- 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.

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

**Artículo 15.- 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 claramente visible en el que los Consumidores, antes de finalizar la transacción, 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 de conformidad con lo dispuesto en el inciso anterior.

En caso de que los términos y condiciones hubieren sido establecidos por los Operadores de la Plataforma y no por el Vendedor, serán los primeros quienes deberán proceder de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero.

**Artículo 16.- 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 duración del mismo, su forma de renovación y el o los medios a través de los cuales puede manifestar la intención de no renovarlo, según corresponda.

El Vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos últimos la información referida en el inciso anterior, debiendo el Operador de la Plataforma suministrarla al Consumidor.

**TÍTULO III**

**PROCESO DE CONFIRMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN**

**Artículo 17.- Proceso de confirmación de la transacción:**

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 precio total que deberá ser pagado y la modalidad, plazo y persona o entidad responsable de la entrega o despacho del producto o de la prestación del servicio, según sea el caso.

Una vez verificada la transacción, el Vendedor estará obligado a enviar al Consumidor la confirmación escrita de la misma, debiendo indicar de forma previa el medio de comunicación que se utilizará para ello, para efectos de garantizar el debido y oportuno conocimiento del Consumidor,. Dicha confirmación deberá contener el resumen referido en el inciso anterior y

una copia íntegra, clara y legible del contrato celebrado al adquirir el producto o contratar el servicio.

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 transacción. Sin embargo, ello no eximirá de responsabilidad al Vendedor en caso de que dicha confirmación no sea enviada por el Operador.

#### **TÍTULO IV**

##### **INTEGRACIÓN PUBLICITARIA, PUBLICIDAD Y PRÁCTICAS COMERCIALES**

###### **Artículo 18.- Integración Publicitaria:**

Las condiciones objetivas de la información contenida en la Plataforma a través de la cual se adquiere el producto o contrata el servicio que constituya publicidad en los términos del numeral cuarto del artículo 1 de la ley N° 19.496, se entenderá incorporada al contrato que se celebre.

###### **Artículo 19.- Mensajería:**

Toda promoción, publicidad o mensajería comunicacional enviada por medios electrónicos por Vendedores u Operadores de Plataformas que ofrezcan productos o servicios de terceros, deberá indicar el asunto o materia y la identidad del remitente, y contener una dirección válida de correo electrónico a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

###### **Artículo 20.- Promociones y ofertas:**

Los Vendedores que, a través de Plataformas, ya sean propias u operadas por terceros, realicen prácticas comerciales que califiquen como promociones u ofertas, de acuerdo con lo establecido en los numerales séptimo y octavo del artículo 1 de la ley N° 19.496, deberán dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en los artículos 35 y 36 del mismo cuerpo legal.

#### **TÍTULO V**

##### **DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 21.- Procedimiento a que da lugar la infracción al presente Reglamento:**

La inobservancia de las disposiciones del presente Reglamento dará lugar a la aplicación de las normas del Título IV de la ley N° 19.496.

**Artículo 22.- Sanciones por incumplimiento:**

Las infracciones a lo dispuesto en este Reglamento serán sancionadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la ley N° 19.496.

**Artículo 23.- Rol del Servicio Nacional del Consumidor:**

Corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, de conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la ley N° 19.496.

**ARTÍCULO TRANSITORIO.-** El presente Reglamento entrará en vigencia en el plazo de 6 meses contados desde su publicación en el Diario Oficial.

**ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE.**

**SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

**LUCAS PALACIOS COVARRUBIAS  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO**