

Consulta Ciudadana Reglamento de Comercio Electrónico

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

COMERCIO ELECTRÓNICO

Crecimiento venta de bienes durables (variación 12 meses, electrónico vs físico)



Fuente: Cámara de Comercio de Santiago

COMERCIO ELECTRÓNICO

¿Qué buscamos con este reglamento?



Fortalecer la transparencia y calidad de la información para los consumidores online.

Reforzar el derecho de libre elección de los consumidores online.



Promover un desarrollo integral del mercado de comercio electrónico a través de fomentar las buenas prácticas y fortalecer la confianza entre las partes.

¿A quiénes se dirige?



A los vendedores regulados por la Ley 19.496 que ofrezcan bienes o servicios a través de medios electrónicos, así como también a las plataformas disponibles para realizar esta actividad.

COMERCIO ELECTRÓNICO

¿Qué estoy comprando?

Los vendedores o plataformas, según corresponda, deben proporcionar información clara y completa de las características y prestaciones de los productos o servicios.

Como mínimo:

-  1. Naturaleza y destino del producto.
-  2. El origen o lugar de fabricación del producto.
-  3. Marca, modelo y submodelo del producto.
-  4. Costo total del producto o servicio a pagar por el consumidor.
-  5. La garantía del producto o servicio ofrecido y sus condiciones.
-  6. Referencias como dimensiones, color, peso, número de unidades que lo componen, material, restricciones de uso y cuidado relevantes.
-  7. Si es un servicio, la descripción de las prestaciones incluidas.

COMERCIO ELECTRÓNICO

¿Cuánto me cuesta en total?

- Previo a la compra, los vendedores o plataformas deben informar el costo total del producto o servicio incluyendo cualquier gasto que proceda y que sea de cargo del consumidor.

Información clara y destacada

- Previo a la compra, los vendedores o plataformas deben informar si procede el derecho de retracto y quién se hará cargo de los costos asociados a éste.
- Antes del pago, los vendedores o plataforma deberán entregar un resumen con las características del producto y precio total. En caso de existir despacho en la compra, debe incluir plazo de entrega y la entidad o persona responsable de esta.

COMERCIO ELECTRÓNICO

¿Si tengo problemas con mi compra?

- Los vendedores o plataformas deberán entregar información de contacto para reclamos, sugerencias, consultas, cambios o devoluciones.

¿Está en stock?

- Previo a la compra, los vendedores o plataformas deberán informar visiblemente la inexistencia de stock.

¿Qué estoy aceptando?

- Los vendedores o plataformas deberán incluir un enlace web o un documento con los términos y condiciones a aceptar antes de la compra.

COMERCIO ELECTRÓNICO

¿Quién confirma mi transacción?

- Cuando la venta se concrete, el vendedor o administrador de la plataforma, según corresponda, deberá enviar una comunicación con la confirmación de la transacción al consumidor.

Me llegó un mensaje

- Si un vendedor o plataforma envía un mensaje electrónico con publicidad o promociones de bienes o servicios, deberá incluir en el mensaje un correo electrónico válido al que el destinatario del mensaje pueda solicitar la cancelación de la suscripción.

¿Quién fiscaliza?

- Corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de este reglamento, de acuerdo a las facultades establecidas en la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

COMERCIO ELECTRÓNICO

¿Crees que debemos incorporar algo más?

¡Responde esta consulta ciudadana y mejoremos juntos la información al consumidor!

En www.economia.gob.cl/consulta-comercio-electronico



Consulta Ciudadana Reglamento de Comercio Electrónico

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo