

CAPACITACIÓN VIRTUAL

Regulaciones y normativas del Comercio Electrónico

Regulaciones aplicables al consumidor en el comercio electrónico en Chile



LEY DEL CONSUMIDOR



RELACIÓN DE CONSUMO

- Relaciones entre proveedores y consumidores
- Se excluyen materias reguladas por leyes especiales, salvo en aquello que dichas leyes no prevean



LEY DEL CONSUMIDOR

- Ley N°19.496: publicada en 1997
- Pensada para el comercio presencial

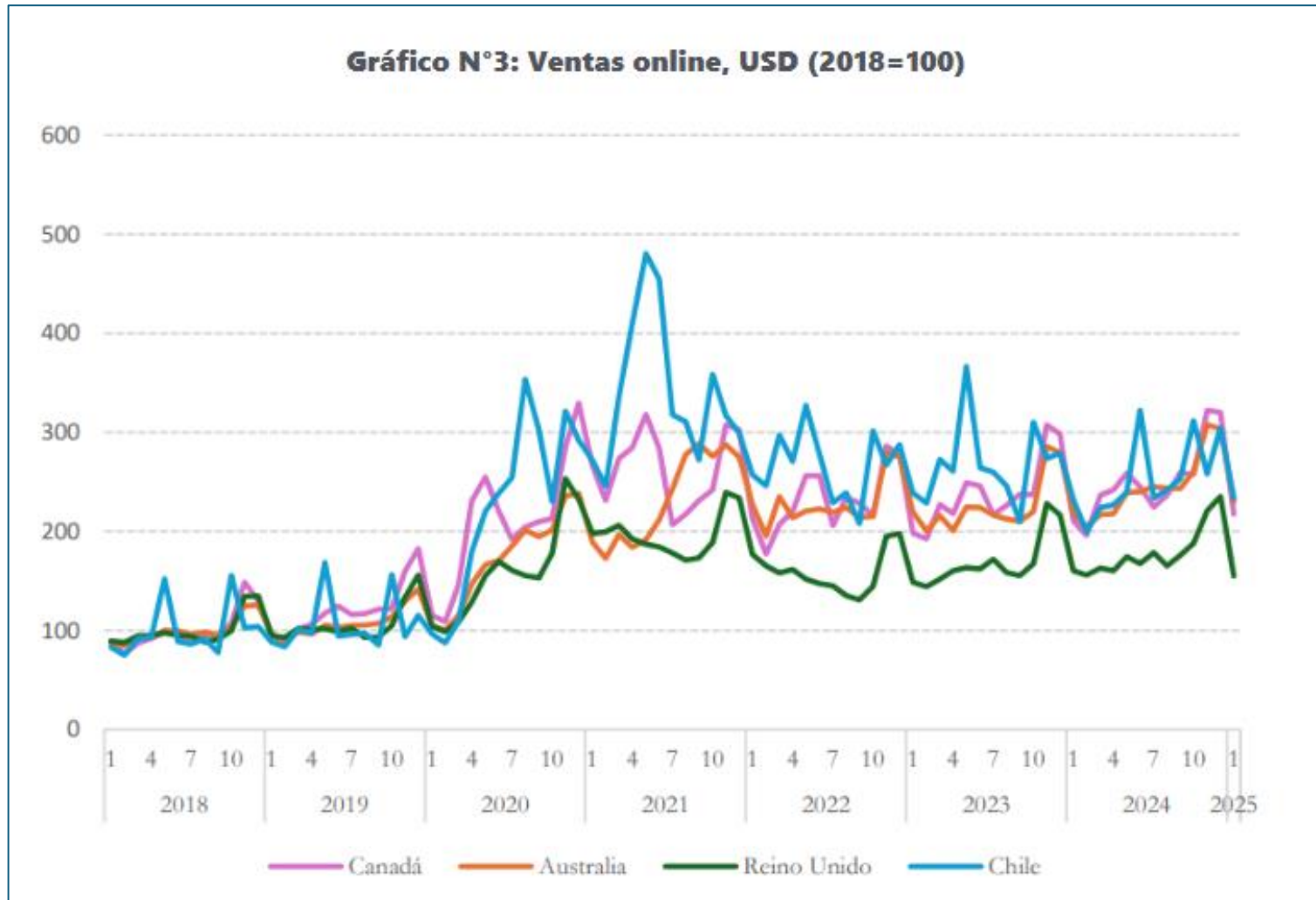
CIFRAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO



CIFRAS DEL BANCO CENTRAL DE CHILE

- Las ventas minoristas en canales online alcanzaron una **tasa del 12,3% en 2024**
- Esta cifra representa el **doble de la tasa previa a la pandemia** (6,2% en 2019)
- Los operadores han debido adaptar las disposiciones de la Ley del Consumidor a esta nueva realidad y a las nuevas formas de contratación

CIFRAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO



Fuente: Banco Central de Chile

REGULACIÓN LEY DEL CONSUMIDOR



DERECHO A RETRACTO

- La Ley del Consumidor entrega a los consumidores que han realizado **compras a distancia** el “derecho a retracto”
- Este derecho les permite **arrepentirse de la compra**, sin expresión de causa, luego de 10 días desde la recepción del producto o contratación del servicio
- Desde el año 2021, todos los proveedores que venden en línea están obligados a respetarlo

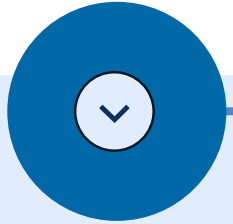
REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO



REGLAMENTO ADAPTA LA NORMA VIGENTE

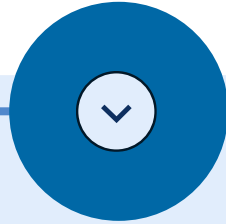
- Fue publicado en 2021 por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
- Busca hacerse cargo de los **nuevos actores** en las relaciones de consumo y **mejorar la calidad de la información** entregada a los consumidores
- Establece **nuevas obligaciones** de entregar información (de los proveedores a las plataformas) y de publicarla (de las plataformas a los consumidores)

PRINCIPALES ACTORES



PROVEEDORES

Es quien comercializa
bienes y servicios



MARKETPLACES

Espacio online de
encuentro



CONSUMIDORES

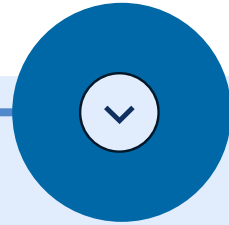
Adquieren y disfrutan los
bienes y servicios

PRINCIPALES ACTORES



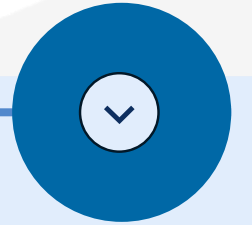
PROVEEDORES

Es quien comercializa
bienes y servicios



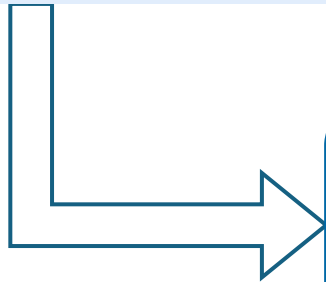
MARKETPLACES

Espacio online de
encuentro

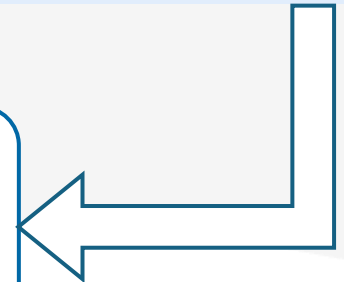


CONSUMIDORES

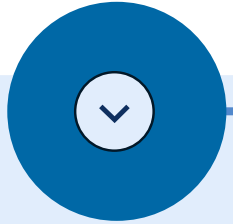
Adquieren y disfrutan los
bienes y servicios



Tradicionalmente sujetos a la Ley del Consumidor

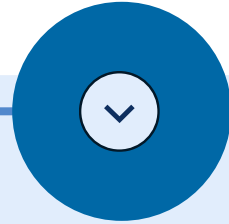


PRINCIPALES ACTORES



PROVEEDORES

Es quien comercializa
bienes y servicios



MARKETPLACES

Espacio online de
encuentro



CONSUMIDORES

Adquieren y disfrutan los
bienes y servicios



**Discusiones en torno al rol del Marketplace ¿Es un
intermediario?**

Proyecto de ley “SERNAC te Protege”



Josefa Vicencio Sanhueza

Abogada

División de Competencia y Mejora
Regulatoria del Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



¡Gracias por tu participación!

