



# **GUÍA INFORMATIVA PARA CONSUMIDORES: DERECHOS Y RECOMENDACIONES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

28 de noviembre de 2024

# INTRODUCCIÓN

LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO (CCS), EN SU COMPROMISO CON LA PROMOCIÓN DE UN COMERCIO TRANSPARENTE Y RESPONSABLE, Y COMO ORGANIZADORA DE EVENTOS CYBER DAY, CYBERMONDAY, FASHION SALE, TRAVEL SALE, AUTO DAY, BLACK FRIDAY Y BLACK INMOBILIARIO, BUSCA GARANTIZAR QUE LAS COMPRAS EN LÍNEA SE REALICEN DE FORMA SEGURA Y BAJO EL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. EN ESTA GUÍA DETALLADA, SE ABORDAN LOS PRINCIPALES DERECHOS Y LOS LINEAMIENTOS DEL REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO, ADEMÁS DE INCLUIR RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA PROTEGER LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR.

## CONOCE TUS DERECHOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

### 1. Transparencia y acceso a información relevante

Las empresas **están obligadas a informar de manera clara y precisa** los siguientes aspectos **antes** de concretar la compra:

- **Precio total:** Debe incluir el valor del producto o servicio y los costos asociados al despacho.
- **Características esenciales:** Dimensiones, color, peso, material, número de unidades, restricciones de uso y cuidados específicos.
- **Stock disponible:** Se debe informar si el producto no está disponible antes de completar la compra.

### 2. Garantía legal de los productos

Tienes derecho a ejercer la garantía legal durante los primeros seis **meses desde la recepción del producto**, eligiendo entre:

- Cambio del producto.
- Reparación gratuita.
- Devolución del monto pagado.

### 3. Derecho a retracto

- Puedes arrepentirte de una compra realizada a distancia (por Internet, teléfono o catálogo) dentro de los **10 días posteriores a la recepción del producto o contratación del servicio.**
- Si la empresa no envía una confirmación escrita del contrato, el plazo para retractarse se extiende a **90 días.**
- Este **derecho también aplica en compras presenciales** si no **tuviste acceso directo al producto.**

### 4. Cumplimiento de promociones y publicidad

Las promociones, ofertas y características destacadas de los productos deben respetarse tal como se publicitan. Además:

- Las empresas de descuentos **son responsables ante los consumidores, incluso si actúan como intermediarias.**

### 5. Confirmación del contrato

En compras a distancia, las empresas **deben enviar una confirmación escrita que incluya las condiciones acordadas.** De lo contrario, **se amplía el plazo de retracto** mencionado anteriormente.

### 6. Contactabilidad de las empresas

Las empresas **deben garantizar medios accesibles y claros para que los consumidores** puedan contactarlas en caso de consultas, problemas o reclamos.

## REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO

El Reglamento de Comercio Electrónico establece una **serie de medidas obligatorias** para las empresas que venden productos o servicios a través de canales digitales, incluyendo:

#### **a. Costo total**

- Las empresas deben informar el precio completo del producto o servicio, desglosando el valor del despacho u otros costos adicionales.

#### **b. Despacho y entrega**

- Indicar claramente el costo del despacho de forma separada al precio del producto.
- Proporcionar fechas de entrega específicas o rangos de tiempo claros, indicando si corresponden a días hábiles o corridos.
- Informar la disponibilidad del producto para retiro, si aplica.

#### **c. Stock disponible**

- Se debe notificar al consumidor si el producto no está disponible antes de realizar la compra, evitando la anulación de ventas por falta de stock.

#### **d. Publicidad**

- Toda publicidad debe cumplir con lo ofrecido, incluyendo el precio, las características del producto o servicio, y las condiciones de la oferta.

#### **e. Derecho a retracto**

- El retracto aplica a compras electrónicas, telefónicas, por catálogo y a ciertos casos de compras presenciales, tal como se detalla en el apartado anterior.

### **REFORMA A LA LEY DEL CONSUMIDOR (LEY N° 21.398)**

Esta normativa introduce nuevos derechos específicos para las compras electrónicas, destacando:

- **Derecho a retracto:** Aplica en todas las compras a distancia y en compras presenciales sin acceso directo al producto.
- **Confirmación escrita del contrato:** Extiende el plazo de retracto a **90 días** si no se cumple.
- **Información transparente:** Obliga a informar el costo total de la compra y el tiempo estimado para la entrega.

## **HERRAMIENTAS PARA CONSUMIDORES**

### **1. Boletín empresas**

El SERNAC ofrece un buscador que permite evaluar el comportamiento de las empresas frente a los reclamos. Este boletín incluye:

- Número de reclamos recibidos.
- Tiempo promedio de respuesta.
- Porcentaje de solución favorable al consumidor.

### **2. Muro de alertas ciudadanas**

Permite conocer las experiencias de otros consumidores y reportar prácticas empresariales indebidas. Esta herramienta ayuda a identificar tendencias y tomar decisiones más informadas.

## **RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA COMPRAR EN LÍNEA**

### **1. Verifica el sitio web**

- Asegúrate de que sea el sitio oficial de la empresa.
- Evita ingresar datos personales en sitios no seguros.

### **2. Registra la publicidad y términos del contrato**

- Guarda capturas de pantalla de las promociones, precios y términos para respaldar tus derechos en caso de incumplimientos.

### **3. Utiliza métodos de pago seguros**

- Paga únicamente a través de plataformas oficiales.
- Evita realizar transferencias directas o pagos en efectivo.

#### 4. Elige proveedores confiables

- Prefiere empresas con representación en Chile para facilitar reclamos.

### ¿CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR?

En caso de problemas con una empresa, puedes presentar tu reclamo a través de las siguientes opciones:

- **Portal del consumidor:** [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) (requiere Clave SERNAC o Clave Única).
- **TeleAtención:** Agenda una hora con un ejecutivo.
- **Atención telefónica:** Línea gratuita del SERNAC, disponible de lunes a sábado.
- **Oficinas del SERNAC:** Ubicadas a lo largo del país.
- **Cámara de Comercio de Santiago:** pone a disposición de consumidores y empresas su plataforma **Resolución en Línea**, una innovadora herramienta de resolución de conflicto: <https://www.resolucionenlinea.com>

### RECLAMOS CONTRA EMPRESAS EXTRANJERAS

Si compraste en el extranjero, utiliza el portal internacional [econsumer.gov](http://econsumer.gov) para reportar la incidencia. **Aunque este portal no resolverá el caso, notificará a las autoridades competentes para prevenir situaciones similares.**

### COMPROMISO ÉTICO Y REGULATORIO DE LAS EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN LOS EVENTOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

Las empresas que participan en los eventos organizados por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), tales como **CyberDay, CyberMonday, Fashion Sale, Travel Sale, AutoDay, Black Friday** y **Black Inmobiliario**, no se limitan únicamente al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de comercio electrónico; adicionalmente, han asumido un compromiso que supera las exigencias normativas, al adherir a estándares éticos y operativos superiores contenidos en los **Principios de Conducta Empresarial y el Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico.**

En este marco, las empresas participantes se posicionan como referentes en el comercio electrónico, promoviendo relaciones comerciales confiables que elevan los estándares operativos y éticos del sector. Este esfuerzo, plenamente alineado con el marco jurídico vigente y las mejores prácticas internacionales, refleja el compromiso de la Cámara de Comercio de Santiago y de las empresas involucradas en estos eventos con el desarrollo de un comercio sostenible, justo y respetuoso de los más altos principios regulatorios y éticos.

Para obtener más información de los **Principios de Conducta Empresarial y el Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico** puede consultar el texto completo en:

<https://www.ccs.cl/wp-content/uploads/2021/02/PRINCIPIOS-DE-CONDUCTA-EMPRESARIAL-CCS.pdf>

[https://www.ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/2022/04/Co%CC%81digo-de-Buenas-Pra%CC%81cticas\\_Versio%CC%81n-2021.pdf](https://www.ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/2022/04/Co%CC%81digo-de-Buenas-Pra%CC%81cticas_Versio%CC%81n-2021.pdf)

## CONCLUSIÓN

**LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO REAFIRMA SU COMPROMISO CON UN COMERCIO ELECTRÓNICO SEGURO, PROMOVRIENDO PRÁCTICAS EMPRESARIALES RESPONSABLES Y VELANDO POR EL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN TODAS LAS PLATAFORMAS DIGITALES.**

### FUENTE DE LA INFORMACIÓN:

Esta guía ha sido elaborada con base en la información oficial proporcionada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), disponible en su portal en <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-20982.html>

**La Cámara de Comercio de Santiago ha adaptado y complementado los contenidos para informar a los consumidores sobre sus derechos en el comercio electrónico, en línea con nuestro compromiso de promover un comercio seguro, transparente y responsable.**

**Este documento es únicamente para fines informativos y no constituye asesoría legal.**