Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para imponer a los proveedores la obligación de informar sobre los aspectos que indica, en el caso de contratos celebrados por medios electrónicos

Boletín N°12293-03

I. IDEAS GENERALES.

El año 2004 se presentó ante el Congreso un mensaje presidencial que tenía por objeto adecuar la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, con el objeto de fortalecer la defensa de los intereses de los actores involucrados.

En este contexto, se introdujo mediante indicación, la regulación de los contratos electrónicos en los mismos términos que se encuentra presente en la ley. Sin embargo, en la actualidad, y dado el aumento que ha experimentado el comercio electrónico es que se vuelve del todo necesario introducir modificaciones a la legislación, con el objeto de adaptar la misma a los tiempos actuales.

De esta forma, el presente proyecto de ley busca reforzar la protección a los derechos de los consumidores, fortaleciendo el derecho a la información al momento de contratar, obligando a proveedores a informar stock y tiempos asociados a envíos o entregas en lugar físico, como también obligar a proveedores a asumir el costo de cambios del producto cuando este presenta fallas, es distinto al ordenado, o bien no cumple con las descripciones según las reglas generales contenidas en el mismo cuerpo legal.

Lo anterior, con la finalidad de hacer de la regulación, una más acorde a las exigencias internacionales en materia de compra de productos por plataformas electrónicas, tomando en consideración lo expuesto en la

conferencia de la Organización de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

II. CONSIDERANDO.

1. En Chile, el comercio a través de plataformas electrónicas ha experimentado un alza sostenida en los últimos años, especialmente el segundo semestre de 2017, donde las ventas online aumentaron un 32,9% real anual superando el alza del primer semestre y marcando el mayor crecimiento desde la construcción del índice. Así lo reveló el Índice de Ventas por Internet que por sexto período elaboró el Departamento de Estudios de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC) con datos de Transbank[1].

   En este mismo sentido, un estudio de GfK Adimark y Mercado Libre –principal compañía de eCommerce a nivel nacional y latinoamericano- mostró un 74% de las personas que compra por internet, está comprando más o significativamente más que hace un año atrás[2].
2. Lo anterior, sólo viene en confirmar el diagnóstico de que el comercio electrónico ha irrumpido con fuerza, y que se espera una evolución en el comportamiento de compras de los chilenos, quienes mudarán sus preferencias a este sistema.
3. La Organización de las Naciones Unidas en la Conferencia sobre Comercio y Desarrollo, dio cuenta de la importancia de avanzar en la protección de los consumidores, en el comercio electrónico, adoptando mecanismos justos, efectivos, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los consumidores,

---

[1]Cámara Nacional del Comercio. Disponible en: https://www.cnc.cl/ventas-online-crecieron-329-el-segundo-semestre-2017/

[2]El Mercurio On-line, edición del 03 de marzo del 2018. Disponible en: https://www.emol.com/noticias/Economia/2018/03/26/900168/Comercio-electronico-sigue-creciendo-74-de-los-consumidores-online-chilenos-aumentaron-sus-compras-en-el-ultimo-ano.html

por medios administrativos, judiciales y alternativos de solución de controversias, incluidos los casos transfronterizos[3].

4. Que, efectivamente, la regulación que contempla nuestra legislación en torno a este tipo de compras se encuentra en el artículo 12 A de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. La misma establece: (i) el momento de perfeccionamiento del consentimiento, (ii) obligación de enviar confirmación de celebración del contrato, con una copia legible y clara del mismo.
5. Sin embargo, la regulación no hace referencias a cuestiones que revisten interés para los consumidores, especialmente en lo que refiere al envío de los productos y la devolución de los mismos.
6. En lo que respecta al envío de los productos adquiridos por este sistema, el estudio de GFK Adimark y Mercado Libre, señala que el envío de los productos se ha convertido en un tema muy relevante para los consumidores. El despacho a domicilio sin cobro adicional o pagado, son los dos sistemas más usados para recibir el producto -sobre el 70% de los encuestados usan ambas modalidades-, en contraste con el retiro en tienda o la compra mediante una casilla en el extranjero, que tienen menor penetración. Es decir, los chilenos ya se acostumbraron a recibir los productos que compran en la comodidad de sus casas y lo antes posible, sin tener que ir al local.

III. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY.

El presente proyecto de ley tiene por objeto agregar dos incisos al artículo 12 A de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ya que éste regula la contratación electrónica. Así, por medio de esta modificación se obliga al proveedor a entregar

[3]Conferencia de la Organización de las Naciones Unidas, disponible en: https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/cicplpd7_es.pdf

información sobre stock del producto y el tiempo que demora la entrega, antes de efectuar la compra cuando esta se da por medio del retiro. En caso de optar por la modalidad de envío, deberá informarse el tiempo que demora dicho envío y el costo del mismo, antes del pago del producto.

Además obliga a los proveedores a soportar los costos asociados a devolución de productos.

IV. PROYECTO DE LEY.

Agréguese nuevos incisos tercero y cuarto, en el artículo 12 A de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pasando a ser el actual 3° a 5°, de acuerdo al siguiente texto:

Antes de perfeccionado el contrato, el proveedor deberá informar al consumidor el stock del referido producto, como la fecha de retiro del mismo. En caso de producirse la entrega mediante envío del producto, deberá informarse el costo del envío y la fecha estimada de llegada.

Los costos asociados a la devolución de un producto adquirido de forma electrónica, serán soportados por el proveedor.