

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.060

Jueves 23 de Septiembre de 2021

Página 1 de 8

### Normas Generales

**CVE 2006915**

#### MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

#### APRUEBA REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Núm. 6.- Santiago, 21 de enero de 2021.

Visto:

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, de 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 efectiva, 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

**CVE 2006915**

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

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, aun 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 numerosos reclamos presentados ante el Servicio Nacional del Consumidor. Dicha situación se acentuó en el año 2020, año marcado por una pandemia que ha afectado significativamente la cadena logística del comercio en general. A saber, y de conformidad a lo informado por el Servicio Nacional del Consumidor, durante el mes de enero al 14 de diciembre de 2020 se registraron 258.000 reclamos relacionados con el comercio electrónico, mientras que, en el mismo periodo y durante el año 2019, éstos ascendieron a 48.600. En otras palabras, los reclamos relacionados con el comercio electrónico aumentaron en un 432% en 2020. 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.

7. 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.

8. Que, con fecha 28 de octubre de 2020, se inició un proceso de consulta pública sobre el Reglamento de Comercio Electrónico. Dicho proceso terminó con fecha 11 de noviembre, y en él se recibieron 71 comentarios, provenientes de diversos actores de la industria y de agrupaciones sociales y de consumidores. Las observaciones fueron utilizadas como un insumo para la elaboración de la versión final del reglamento.

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 toda otra información relevante para incentivar la toma de decisiones debidamente informada, con miras a la adquisición de productos o contratación de servicios.

### **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 o servicios de terceros Vendedores.

Las disposiciones de este reglamento no serán aplicables en aquellos casos donde exista normativa sectorial específica que regule las mismas materias tratadas en este reglamento. Por otra parte, lo dispuesto en el presente reglamento no obstará la aplicación de lo prescrito por otros cuerpos legales y/o reglamentarios.

**Artículo 3.-** Definiciones:

Para los efectos de este reglamento se entenderá por:

1. Consumidores: 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 a los números segundo y tercero siguientes, deban entenderse como Vendedores u Operadores, salvo las micro y pequeñas empresas en rol de Consumidoras de acuerdo al artículo noveno de la ley N° 20.416.

2. Vendedores: los proveedores 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.

3. Operadores: los proveedores que pongan a disposición de los Vendedores una Plataforma de Comercio Electrónico, ya sea propia o de un tercero, para que éstos ofrezcan sus productos o servicios a los Consumidores.

4. Plataforma de Comercio Electrónico o Plataforma: todo sitio de internet o plataforma accesible a través de medios electrónicos, que permita a Vendedores ofrecer productos o servicios, y a los Consumidores adquirirlos o contratarlos, según corresponda. No se considerará como Plataforma de Comercio Electrónico a los sitios de internet o plataformas de servicios de pago online; aquellos en que los Consumidores no pueden adquirir los productos o contratar los servicios ofrecidos, con independencia de si el pago se realiza o no través del sitio de internet o plataforma; aquellos en que únicamente se exhiba publicidad; ni aquellos en que únicamente se redirija al Consumidor a los sitios de internet o plataformas de Vendedores.

5. Costo total: el valor total de adquisición de un producto o contratación de un servicio, incluidos el precio, 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. En el caso de contratos de duración indeterminada o que consideran una suscripción, el Costo total incluirá todos los costos por periodo de facturación. Tratándose de contratos en que el precio esté determinado en moneda extranjera, en unidades reajustables o sujeto a reajustes, se deberá indicar claramente lo anterior e informar el valor en moneda de curso legal al momento de la contratación.

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:

El consentimiento no se entenderá formado si el Consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del contrato y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

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

**Artículo 5.-** Información básica comercial:

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.

## TÍTULO II ENTREGA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA

**Artículo 6.-** 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. Adicionalmente, tratándose de información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano. 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 7.-** 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 o Rol Único Nacional;
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, en virtud de su rol en la venta del producto o contratación del servicio, asuma la obligación de mantenerse 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 el medio por el cual el Vendedor u Operador, en su caso, se pondrá en contacto con el Consumidor. Adicionalmente, si el Operador es quien 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 en virtud de este artículo, deberá ser entregada al Consumidor una vez realizada la compra o contratación del servicio.

**Artículo 8.-** 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 perfeccione 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 contractuales que asumirá con el Consumidor, en caso de haberlas.

Lo dispuesto en este artículo es sin perjuicio de las obligaciones que los artículos siguientes impongan a Vendedores y Operadores.

**Artículo 9.-** 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 contratación, información que describa de forma clara y completa las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios ofrecidos, según corresponda, además de la información contenida en los artículos 10 y siguientes del presente reglamento. Esta 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, según corresponda, 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 que permitan identificar el producto, tales como: dimensiones, talla, color, peso, número de unidades que lo componen, material, y contenido del producto;
6. Tratándose de servicios, la descripción 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 estos 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 10.-** Información sobre la 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 contratación, 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 ser suficiente para permitirles a los Consumidores tomar una decisión informada.

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

1. Términos y condiciones respecto del pago, los medios asociados a éste, y el detalle de cualquier otro cobro, dentro del Costo 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 13 del reglamento; y,
4. El Costo total del producto o servicio ofrecido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del reglamento.

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 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 11.-** Información sobre el Costo total:

Los Vendedores que ofrezcan productos o servicios a través de Plataformas operadas por ellos deberán proporcionar a los Consumidores la información relativa al Costo total de los mismos. En aquellos casos en que el Costo total incluya costo de transporte, despacho o entrega, éste deberá desglosarse del total.

El Vendedor que ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos 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 contratación.

**Artículo 12.-** 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 contratación, 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 perfeccionado el contrato, los Vendedores deberán dar fiel y oportuno cumplimiento a aquél.

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 o prestación de servicios no sujetas a disponibilidad de stock, tales como ventas por encargo.

**Artículo 13.-** 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 11;
2. Según corresponda, fecha en que el producto estará disponible para su retiro, o rango de tiempo que tardará su entrega o despacho, indicándose si se trata de días hábiles o corridos;
3. Mecanismo a través del cual el Consumidor podrá realizar consultas sobre el estado de la entrega o despacho y/o 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. En este caso, el Operador de la Plataforma deberá entregar al Consumidor la información que le hubiere proporcionado el Vendedor.

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 14.-** Información sobre el derecho a retracto:

Para el ejercicio del derecho del Consumidor respecto a terminar unilateralmente un 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.

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. En este caso, el Operador de la Plataforma deberá entregar al Consumidor la información en la misma forma y términos dispuestos en los incisos anteriores.

**Artículo 15.-** 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 el Operador de la Plataforma entregarla al Consumidor.

**Artículo 16.-** 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 la contratación, 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 que el Vendedor hubiere acordado con el Operador que los términos y condiciones serán establecidos por este último, será él quien deberá proceder de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero.

**Artículo 17.-** 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 oportunidad y medios a través de los cuales podrá manifestar la intención de ponerle término.

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 PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

**Artículo 18.-** Perfeccionamiento del contrato:

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 Costo total que deberá ser pagado y la información referida en los incisos primero y segundo del artículo 13, cuando corresponda.

Una vez perfeccionado el contrato, el Vendedor estará obligado a enviar al Consumidor una copia escrita del mismo, 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.

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 celebración del contrato. 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 19.-** 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 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, tómesese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Lucas Palacios Covarrubias, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribe para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Julio Pertuzé Salas, Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
División Jurídica

**Cursa con alcance el decreto N° 6, de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo**

N° E135295/2021.- Santiago, 2 de septiembre de 2021.

Esta Contraloría General ha dado curso al decreto del epígrafe, que aprueba el reglamento de comercio electrónico, por cuanto se ajusta a derecho.

No obstante, cumple con hacer presente que, sin perjuicio de las obligaciones de origen convencional o normativo que puedan existir entre los vendedores y operadores de plataformas de comercio electrónico a que se refiere el instrumento en estudio, unos y otros deberán siempre dar cumplimiento a las obligaciones que, en cuanto proveedores, les impone la ley N° 19.496 –que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue aprobado por el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo–, especialmente sus artículos 12 A, 30, 32, 35 y 36.

Con el alcance que antecede se ha tomado razón del decreto de la suma.

Saluda atentamente a Ud., Osvaldo Gunther Vargas Zincke, Contralor General (S).

Al señor  
Ministro de Economía, Fomento y Turismo  
Presente.