



# Vigilancia Ciudadana Nuevo Reglamento Comercio Electrónico (FINAL)

**Coordinación técnica y Ejecución**

JOSÉ ROA

**Ejecución**

Lorena Zapata

Carlos Álvarez

ENERO 2023

**FONDO CONCURSABLE**  
para asociaciones de consumidores

*“El presente proyecto, se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, creado por el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. La información y opiniones generadas a partir de esta iniciativa son de exclusiva responsabilidad de ODECU.”*

## **I. Presentación**

El presente estudio tiene por objeto realizar una vigilancia ciudadana del Decreto 6 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que “Aprueba Reglamento de Comercio Electrónico”, y en consecuencia, constatar si los proveedores que comercializan por medios electrónicos cumplen o no con las exigencias reglamentarias, replicando para esto la experiencia de un consumidor que realiza una compra de un bien durable en la página web o aplicación.

## **II. Metodología**

Se determinó un listado de proveedores nacionales relevantes regidos por el reglamento de comercio electrónico (anexo 1) a quienes se aplicó, replicando la experiencia del consumidor, a través de un cliente oculto que realizó transacciones electrónicas, la pauta de evaluación (anexo 2). Los resultados específicos fueron comunicados a cada proveedor (anexo 3). El análisis general agregado se comparte en el cuerpo del estudio. Se entregan propuestas de mejora normativa y conclusiones generales del resultado del levantamiento.

El presente estudio parte con el marco regulatorio, en el que se inserta el reglamento de comercio electrónico; los resultados agregados de la vigilancia ciudadana; propuestas normativas y principales conclusiones.

Se acompaña en anexo la definición de proveedores relevantes; la pauta de evaluación, y los resultados por proveedor relevante junto con el formato de carta con el que fueron informadas a cada uno de ellos.

### **III. Marco Normativo Comercio Electrónico**

El comercio electrónico no está definido legalmente en la LPC. La LPC establece hipótesis a las que resulta aplicable cierta regulación relativa al derecho de retracto, formación del consentimiento y comunicaciones publicitarias no solicitadas.

Dichas hipótesis coinciden con compras realizadas en sitios web, pero la superan al establecer hipótesis generales como "(...) los contratos celebrados por medios electrónicos" y ampliándola a otras hipótesis como "(...) aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia."

En general, para efectos de los fundamentos de su regulación se entiende como aquellas compras no presenciales realizadas a través de medios electrónicos, las que hoy concentran la experiencia del consumidor.

Respecto de las compras realizadas por medios electrónicos, les resultan aplicables las normas generales de protección al consumidor. Adicionalmente la LPC, establece normas especiales, aplicables al comercio electrónico en materia de derecho de retracto (3 bis LPC); formación del consentimiento y deber de confirmación (12A LPC); y (32 LPC).

#### **1. Derecho de retracto (3 bis b) LPC)**

La LPC establece diversas hipótesis en las que "[e]l consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo"

Entre las diversas hipótesis establece "los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia".

La LPC dispone que "[s]ólo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, y deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.

Por su parte, "[e]n los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.

Los proveedores deberán informar al consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, y, en caso de que proceda, su exclusión. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regulará la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión.

Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad con este artículo, el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a noventa días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.”

## **2. Formación del consentimiento y deber de confirmación (12A LPC)**

La LPC establece que “[e]n los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

## **3. Información Básica Comercial (32 inc. 2 LPC)**

La LPC establece que “[t]ratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a

disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.”

En ese marco se dictó un reglamento de comercio electrónico que fue publicado el 23.09.2021 y entró en vigencia el 24.03.2022.

Dicho reglamento regula (ver anexo 2) la identificación el operador/vendedor (2 nº2 y 3); la identificación de la plataforma (2 nº4); el consentimiento (4); la entrega de información en línea (6); ; la información sobre el Vendedor (7); la información sobre el rol del Operador de la Plataforma (8); la información sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios (9); la información sobre la contratación (10); la información sobre el Costo total (11); la información sobre stock y disponibilidad (12); la información sobre entrega, despacho o retiro (13); la información sobre el derecho a retracto (14), la información sobre el soporte de contacto (15); la información sobre términos y condiciones (16); los contratos de adhesión de tracto sucesivo (17); el perfeccionamiento del contrato (18); y las promociones y ofertas (20).

#### IV. Resultados

En general, las páginas web no utilizan los conceptos legales en sus páginas de comercio electrónico. Si bien utilizan expresiones similares el lenguaje no es estándar lo que dificulta la apropiación por parte de los consumidores.

Tampoco tienen llamados explícitos respecto de requisitos legales como la posibilidad de imprimir o almacenar las condiciones del contrato, y la posibilidad de realizarlo a través de funcionalidades de la propia página, y no de los sistemas operativos del navegador que se utilice.

Respecto de las condiciones generales del contrato, su acceso es diferenciado, en el sentido que no se encuentra un contrato escrito propiamente tal con las cláusulas básicas. Si se encuentran varios links con contenido contractual, como los términos y condiciones, políticas de privacidad entre otros, que en su conjunto integran el contrato, lo que tiene efectos sobre el cumplimiento normativo de la regla “acceso claro, expedito y oportuno”.

Al momento de analizar el contenido contractual, sin entrar al control de fondo de sus cláusulas, por no ser objeto del presente proyecto, se evidencia uso de lenguaje técnico, referencias legales, referencias a otros contenidos contractuales, todo lo que tiene efectos sobre el cumplimiento normativo de la regla “acceso claro, expedito y oportuno” y “términos comprensibles y legibles”.

Esto tiene efectos directos sobre la posibilidad de un consentimiento informado; sobre la entrega de información en línea. De hecho, uno de los ítems que concentran la mayor cantidad de observaciones está en lo relativo al consentimiento desarrollado por el artículo 4 del reglamento.

Las exigencias de identificación del proveedor es otro de los ítems que concentran la mayor cantidad de observaciones, lo que tiene efectos sobre el acceso que tiene los consumidores para poder acceder al proveedor y soluciones frente a sus problemas de consumo, especialmente en sede judicial.

La información sobre el rol del operador de la plataforma no es clara. Recordemos que la Contraloría General de la República tomó razón del reglamento con alcances haciendo presente que sus normas no agotaban el régimen de responsabilidad, y que en consecuencia resultaban aplicables las demás normas de la LPC, razón por la cual el régimen de responsabilidad de la plataforma o market places desarrollada en el reglamento no es comprensiva de toda la normativo.<sup>1</sup> Con todo, ni siquiera aquella desarrollada en el reglamento, es adecuadamente informada.

---

<sup>1</sup> “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

Las exigencias de identificación de las características y prestaciones esenciales del producto se cumplen parcialmente, especialmente en lo relativo a el origen o lugar de fabricación del producto

Respecto de la información sobre la contratación, especialmente, la información sobre los 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; sobre las políticas de cambios y devoluciones; y sobre los 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; es parcial.

Respecto de la información sobre stock y disponibilidad, es uno de los temas más observados, especialmente no se informa al Consumidor, de forma previa a la contratación, de manera clara y visible, la inexistencia de stock, o el hecho de no estar disponible por algún otro motivo, es parcial, lo que impacta sobre la posibilidad de verificar el cumplimiento con el stock informado. Esta situación es altamente sensible para los consumidores frente a los “quiebres de stock”.

Respecto de la información sobre la entrega, despacho o retiro, especialmente, sobre el 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, es muy insuficiente.

Sobre el perfeccionamiento del contrato, específicamente si exhibe, antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, 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, la información es parcial

Respecto de la información sobre términos y condiciones, en general no se incluye en las plataformas un enlace web o documento claramente visible en el que los Consumidores, antes de la contratación, donde los consumidores puedan consultar de manera agregada los términos y condiciones del contrato cuyas estipulaciones deben aceptar.

En lo relativo al perfeccionamiento del contrato, en general, no se exhibe, antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, 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.

---

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.”



Por su parte, en lo que respecta a la emisión y entrega de la boleta, la regla general es la entrega en conjunto con la entrega del producto, siendo excepcional la entrega al momento de confirmar la compra. Incluso en algunos casos, fue entrega a solicitud del consumidor, y en otro, no ha sido entregada pese a la solicitud e insistencia del consumidor.

En general, tratándose de aplicaciones en teléfono móviles, se mantienen las observaciones respecto de las páginas web. Adicionalmente, los niveles de accesibilidad se ven reducidos, con mayores niveles de reproche legal, por restricciones propias del dispositivo en cuanto tamaños, posibilidad de almacenar o imprimir, posibilidad de abrir links, visibilidad de menús de contenido, entre otros. Todo ello tiene efectos sobre el cumplimiento normativo de la regla “acceso claro, expedito y oportuno” y “términos comprensibles y legibles”.

## **V. Propuestas normativa: Lege Ferendae**

Dada la importancia del comercio a distancia, se sugiere que el reglamento tenga una evaluación compartida entre los distintos actores, para que la autoridad pondere y arbitre la pluralidad de intereses, y adecue el reglamento existente.

Estos ajustes, en nuestra opinión, deberían tender a una estandarización del lenguaje y forma de entrega de información, de manera de facilitar la operación de los consumidores, independiente del proveedor del que se trate, sin perjuicio de información o presentaciones adicionales que puedan desarrollar los proveedores.

De tal manera que existan maneras uniformes para imprimir o almacenar las condiciones del contrato; acceder a las condiciones generales del contrato unificadas; los mínimos para la prestación de un consentimiento informado; de identificar al proveedor; informar el rol del operador de la plataforma; la identificación sobre las características y prestaciones esenciales del producto; información sobre la contratación, especialmente, la información sobre los términos y condiciones respecto del pago y los medios de pago; la información sobre stock y disponibilidad; la información sobre la información sobre entrega, despacho o retiro, y mecanismos de consulta y reclamos del consumidor sobre retrasos en la entrega o el despacho; sobre el perfeccionamiento del contrato; información sobre términos y condiciones; información antes de que se realice el pago de un resumen

Asimismo, debiera hacerse cargo de las limitaciones físicas del soporte de las aplicaciones que permiten compras a distancia, y complementar el régimen de responsabilidad de los marketplaces.

Finalmente, debería normarse, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y el Servicio de Impuestos Interno, el momento de emisión y entrega de la boleta al consumidor.

## **VI. Conclusiones**

En general, vemos que existen brechas en el cumplimiento de las normas del reglamento de comercio electrónico, muchas de las cuales son compartidas por las principales empresas de la industria respecto de los términos y condiciones y un consentimiento informado; la identificación del proveedor; el régimen de responsabilidad de los marketplaces

Respecto de la información sobre la contratación, especialmente, la información sobre los 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; sobre las políticas de cambios y devoluciones; y sobre los 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; es parcial.

Respecto de la información sobre stock y disponibilidad, es uno de los temas más observados, especialmente no se informa al Consumidor, de forma previa a la contratación, de manera clara y visible, la inexistencia de stock, o el hecho de no estar disponible por algún otro motivo, es parcial, lo que impacta sobre la posibilidad de verificar el cumplimiento con el stock informado. Esta situación es altamente sensible para los consumidores frente a los “quiebres de stock”. Se hace presente que además de la obligación reglamentaria, esta obligación existe respecto de promociones y ofertas, y cuando el stock se trate de una condición o restricción relevante.

Respecto de la información sobre la información sobre entrega, despacho o retiro, especialmente, sobre el 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, es muy insuficiente.

Sobre el perfeccionamiento del contrato, específicamente si exhibe, antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, 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, la información es parcial

Respecto de la información sobre términos y condiciones, en general no se incluye en las plataformas un enlace web o documento claramente visible en el que los Consumidores, antes de la contratación, donde los consumidores puedan consultar de manera agregada los términos y condiciones del contrato cuyas estipulaciones deben aceptar.

En lo relativo al perfeccionamiento del contrato, en general, no se exhibe, antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, 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.

Por su parte, la regla general es la entrega de la boleta en conjunto con la entrega del bien, siendo excepcional su emisión y entrega al momento de la confirmación del contrato.

En general, tratándose de aplicaciones en teléfonos móviles, se mantienen las observaciones respecto de las páginas web. Adicionalmente, los niveles de accesibilidad se ven reducidos, con mayores niveles de reproche legal, por restricciones propias del dispositivo en cuanto tamaños, posibilidad de almacenar o imprimir, posibilidad de abrir links, visibilidad de menús de contenido, entre otros. Todo ello tiene efectos sobre el cumplimiento normativo de la regla “acceso claro, expedito y oportuno” y “términos comprensibles y legibles”.

Asimismo, vemos brechas en la regulación, respecto de la armonización del lenguaje y formas de cumplimiento, y respecto de particularizar las exigencias en las aplicaciones en teléfonos inteligentes.

En específico, puede concluirse lo siguiente:

**1. Identificar el operador o vendedor del producto (artículo 3, nº2 y 3 del Reglamento).**

La identificación del vendedor es uno de los incumplimientos de mayor frecuencia. Solo en un par de plataformas se identifica al vendedor (incluso en un caso se señala el servicio técnico específico de cada proveedor); no obstante, en la mayoría de los casos simplemente no se individualiza o bien, se hace, pero no se proporcionan datos de identificación o contacto.

**2. Consentimiento (Artículo 5 del Reglamento).**

Respecto a la información comercial, si nos centramos en la que se proporciona en las plataformas-aunque sea mínima- es clara y comprensible. No obstante, de esto no se podría inferir que el consumidor acepta de forma inequívoca los términos y condiciones de la contratación. Esto, pues no todas las plataformas entregan toda la información. Algunas informan las garantías legales y convencionales, política de devolución, datos completos del vendedor, precio total de la venta e, inclusive, antes de realizar el pago el consumidor se ve en la obligación de aceptar los “términos y condiciones”. Por el contrario, algunas plataformas incluso dan montos “aproximados” del costo de transporte, proporcionando información mínima.

**3. Entrega de información en línea (Artículo 6 del Reglamento).**

Al igual que el punto anterior, la información se proporciona en castellano y en lenguaje simple. Con todo, hay dos puntos que se incumplen en la mayoría de los casos, a saber:

(i) La información, si bien puede ser completa, no siempre es de fácil acceso. En algunas plataformas, el sistema de garantías, políticas de devoluciones, seguimiento de la compra, servicio técnico, identificación del vendedor-entre otros- no es desplegable de la misma página donde se está realizando la compra y solo se encuentra al pie de la página, fuera de la información de compra propiamente tal. Es decir, se requiere navegar en la página con tiempo y abrir varias ventanas para acceder a ese tipo de información.

(ii) La información que entrega cada plataforma está redactada en términos simples. Pero los antecedentes siguen siendo incompletos por lo que no se cumple el punto a cabalidad.

De esta forma, no se puede dar una evaluación respecto de la información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, su identificación, instructivos de uso y garantías, pues esta información no es entregada en la mayoría de los casos.

#### **4. Información sobre el vendedor (Artículo 7 del Reglamento).**

En la mayoría de los casos esta información no se encuentra, incumpliendo la normativa. Muchas veces ni siquiera es identificado el vendedor. Solo una Plataforma (Líder) proporciona la información completa y de manera accesible.

#### **5. Información sobre el rol del Operador de la Plataforma (Artículo 8 del Reglamento).**

Exigencia omitida de manera completa en todas las plataformas.

No se encuentra información, al menos durante una revisión concienzuda de la plataforma, sobre el rol del operador en la venta del producto o contratación del servicio ofrecido, ni explicita cuáles son las obligaciones contractuales que asumirá con el Consumidor, en caso de haberlas.

#### **6. Información sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios (Artículo 9).**

A excepción del lugar de procedencia y fabricación del producto, la identificación de éste es completa en cada plataforma.

Solo algunas dan a conocer la garantía complementaria por lo que se asume que las que no lo informan, es porque no contemplan una.

#### **7. Información sobre la contratación (Artículo 10).**

Esta información también se proporciona de forma completa. No obstante, y de la misma forma en que se ha expuesto, no todas las plataformas dan un acceso fácil para conocer, por ejemplo, la política de devoluciones.

En cuanto a los incumplimientos, solo una plataforma (Paris), entregó un monto estimativo de la compra, al señalar que el cobro de transporte era “aproximado”.

#### **8. Información sobre el Costo total (Artículo 11)**

Según se ha señalado, esta exigencia se cumple en todos los casos.

#### **9. Información sobre stock y disponibilidad (Artículo 12).**

Exigencia infringida de manera generalizada; solo algunas plataformas indican en la página principal de compra del producto el stock disponible. Otras, derivan a un link que abre una ventana diferente donde el consumidor debe señalar su domicilio: después de esa operación la plataforma señala si hay stock.

Con todo, algunas plataformas no proporcionaban la información de manera clara y expresa.

#### **10. Información sobre entrega, despacho o retiro (Artículo 13).**

En general, se cumple en cuanto a señalar de forma separada el costo de envío del productor.

En cuanto a la posibilidad de revisar el estado de entrega, todas las plataformas dan acceso a un sistema de seguimiento; no obstante, y de la misma manera que en los puntos anteriores, algunas plataformas contemplan una accesibilidad más sencilla a esta información que otras.

Solo algunas plataformas indican la fecha en específico en que se entregará el producto, siendo lo más frecuente informar sobre un lapso en que el consumidor podría recibirlo.

Ninguna plataforma contempla una vía de contacto para realizar reclamos que se dirijan específicamente al servicio de despacho.

#### **11. Información sobre el derecho a retracto (Artículo 14)**

Requisito que se cumple a cabalidad en todas las plataformas. Sin embargo, solo algunas tienen disponible esta información en la página misma donde se está realizando la compra, siendo lo más frecuente que el consumidor deba dirigirse a un link que se encuentra fuera de la información de contratación propiamente tal, por ejemplo, dirigirse al pie de la página.

#### **12. Información sobre el soporte de contacto (Artículo 15).**

Requisito que se cumple a cabalidad en todas las plataformas. Sin embargo, solo algunas tienen disponible esta información en la página misma donde se está realizando la compra, siendo lo más frecuente que el consumidor deba dirigirse a un link que se encuentra fuera de la información de contratación

propriadamente tal, por ejemplo, dirigirse al pie de la página. En algunas plataformas, inclusive, es de difícil ubicación.

### **13. Información sobre términos y condiciones (Artículo 16).**

Todas las plataformas cumplen con disponer de los términos en condiciones en algún link o sector de la página. No obstante, en la mayoría de los casos no es de fácil ubicación y difícilmente podría deducirse que el consumidor revisó estos términos antes de concretar la contratación.

Solo una plataforma obliga al comprador a aceptar los términos y condiciones antes de poder realizar la compra.

### **14. Perfeccionamiento del contrato (Artículo 18).**

La mayoría de las plataformas cumplen este requerimiento, aunque algunas con mayor perfección que otras.

No obstante, el requerimiento que se verifica es en relación al Reglamento de Comercio Electrónico, pero no se ajusta en muchos casos a la LPDC ni a las exigencias de la legislación tributaria.

### **15. Otras observaciones**

Solo un proveedor (Ripley) emitió y entregó el documento al momento de perfeccionarse la compra.

Por el contrario, varios proveedores entregan la boleta en conjunto con el producto y no al momento en que el consumidor realiza la compra.

Algunos proveedores solo emiten el documento tributario cuando el consumidor insiste en ello. En un caso, el proveedor -hasta la fecha- no ha emitido la respectiva boleta, pese a que ha sido solicitado e insistido, la compra se realizó con fecha 15 de diciembre y el producto adquirido ya fue entregado al consumidor.

## **Anexo 1: Proveedores relevantes de comercio electrónico en Chile**

De acuerdo a la información obtenida del tráfico web extraída de los datos aportados por Semrush<sup>2</sup>, eliminados los proveedores internacionales a quienes no se les aplica la LPC, y en consecuencia el reglamento de comercio electrónico, por principio de territorialidad de la ley, y considerando que Falabella y Sodimac usan el mismo marketplace, se definen los siguientes proveedores relevantes a quienes incluir en el ejercicio de vigilancia ciudadana:

1. Mercadolibre
2. Falabella/Sodimac/Linio
3. Ripley
4. Paris
5. Lider
6. Easy

---

<sup>2</sup> Disponible en <https://www.mindugar.cl/top-10-los-mejores-ecommerce-en-chile-destacados-por-trafico-web/>



## **Anexo 2: Matriz de vigilancia ciudadana**

Instrucciones:

-Indicar fecha levantamiento

-En caso de información en sitio web indicar link y adjuntar imagen

-En caso de información entregada al Consumidor una vez realizada la compra o contratación del servicio, adjuntar imagen

-Comprar bien durable y no durable/sin derecho a retracto cuando sea posible y según presupuesto para diferenciar aplicación derecho retracto

-Realizar ejercicio en sitio web y app si hubiere disponible en proveedores asignados

1. Identificación
  - a. Identificar el operador/vendedor (2 n°2 y3)
  - b. Identificar la plataforma (2 n°4)
  
2. Consentimiento (4)
  - a. ¿Ha tenido previamente un acceso claro de las condiciones generales del contrato?
  - b. ¿Ha tenido previamente un acceso comprensible de las condiciones generales del contrato?
  - c. ¿Ha tenido previamente un acceso inequívoco de las condiciones generales del contrato?
  - d. ¿Ha tenido la posibilidad de almacenar o imprimir las condiciones generales del contrato?
  - e. ¿Acepta en forma inequívoca los términos y condiciones ofrecidas por el Vendedor u Operador de la Plataforma?
  
3. Entrega de información en línea (6)
  - a. ¿La información es completa?
  - b. ¿La información es clara?
  - c. ¿La información es precisa?
  - d. ¿La información es de fácil acceso?
  - e. ¿La información es suministrada en un lenguaje simple?
  - f. ¿La información es de fácil comprensión?
  - g. ¿La información es suministrada de forma previa a la compra del producto o contratación del servicio?
  - h. ¿La 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, se efectúa en idioma castellano?
  
4. Información sobre el Vendedor (7)
  - a. ¿Identifica la persona natural o jurídica, esto es, nombre, razón social o nombre de fantasía?
  - b. ¿Rol Único Tributario o Rol Único Nacional?
  - c. ¿Domicilio legal?

- d. ¿Dirección de correo electrónico, número de teléfono u otro medio de contacto a través del cual el Consumidor podrá contactarse con el Vendedor u operador plataforma?
  - e. ¿Medio por el cual el Vendedor u operador plataforma se pondrá en contacto con el Consumidor?
  - f. ¿En caso de tratarse de una persona jurídica, identificación de su representante legal?
5. Información sobre el rol del Operador de la Plataforma (8)
- a. ¿ Indica 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?
6. Información sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios(9)
- a. ¿Las características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza y destino?
  - b. ¿El origen o lugar de fabricación del producto?
  - c. ¿Marca, modelo y submodelo del producto?
  - d. ¿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?
  - e. ¿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?
  - f. ¿Tratándose de servicios, la descripción de las prestaciones incluidas?
  - g. ¿Cualquier otra condición, característica o prestación relevante del producto o servicio ofrecido?
7. Información sobre la contratación (10)
- a. 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;
  - b. Políticas de cambios y devoluciones;
  - c. 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,
  - d. El Costo total del producto o servicio ofrecido
8. Información sobre el Costo total (11)
- a. ¿Se desglosa del total el costo de transporte, despacho o entrega?
9. Información sobre stock y disponibilidad (12)
- a. Informa al Consumidor, de forma previa a la contratación, de manera clara y visible, la inexistencia de stock, o el hecho de no estar disponible por algún otro motivo
  - b. Cumple con el stock informado

10. Información sobre entrega, despacho o retiro (13)
  - a. El Costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto
  - b. 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
  - c. 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.
  
11. Información sobre el derecho a retracto (14)
  - a. Se indica 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
  - b. Si el Vendedor dispone 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
  
12. Información sobre el soporte de contacto (15)
  - a. Soporte de contacto que les permitirá formular preguntas, reclamos, sugerencias y realizar cambios o devoluciones, según corresponda
  
13. Información sobre términos y condiciones(16)
  - a. Incluye 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
  
14. Contratos de adhesión de tracto sucesivo(17)
  - a. Informa 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
  
15. Perfeccionamiento del contrato (18)
  - a. Exhibe, antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, 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
  - b. 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
  
16. Promociones y ofertas (20)

- a. Informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.
- b. Tratándose de concursos o sorteos:
  - i. El anunciante informa al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar.
  - ii. El anunciante difunde adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

### **Anexo 3: Resultados individuales**

Se adjuntan el formato de carta y los resultados individuales enviadas a los respectivos proveedores.

#### **3.1 Formato de carta**

Fecha

Identificación proveedor

**REF.: Informa resultados sobre estudio “Vigilancia ciudadana reglamento comercio electrónico”.**

Junto con saludarles le presentamos a **ODECU - La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile**, una institución privada que cuenta con personalidad jurídica otorgada por el Ministerio de Economía de Chile; miembro de *Consumers International* (Federación Internacional de Asociaciones de Consumidores), de *International Consumers Research and Testing* (ICRT) y de Organizaciones de Consumidores de Latino América y Caribe (OCLAC).

En ODECU trabajamos en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores y el ejercicio de sus responsabilidades; como también por la transparencia y equidad en las relaciones de mercado, favoreciendo el desarrollo democrático, igualitario y sustentable de la sociedad.

Con el objetivo de conocer el mercado, ODECU realiza investigaciones, estudios y pruebas técnicas en productos y servicios, los cuales son realizados en Chile o en otros países miembros de las asociaciones antes descritas, cuyos resultados son publicitados por medio de nuestra página en internet, redes sociales y a través de los medios que presenten interés en los temas estudiados.

En esta oportunidad, ODECU realizó un estudio denominado “Vigilancia ciudadana reglamento comercio electrónico”, cuyo objetivo es constatar si los proveedores que comercializan por medios electrónicos cumplen o no con las exigencias contenidas en el Decreto 6 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que “Aprueba Reglamento de Comercio Electrónico”.

Este estudio consistió en **la compra de [identificación producto] en el sitio web [sitio web]**, por medio de un cliente oculto.

Los resultados alcanzados respecto de empresa, a grandes rasgos, son los siguientes:

1. [Resultados]

Esperamos sus consultas o comentarios formales en el correo [estudios@odecu.cl](mailto:estudios@odecu.cl) **hasta el día 18 de enero del presente.**

*Es de real importancia destacar que **ODECU no autoriza la divulgación de todo o parte del contenido editorial de los estudios y resultados**, principalmente para fines promocionales y/o comerciales. Cualquier divulgación o promoción apelando a esos resultados y sin nuestra previa autorización formal redundará en la adopción de medidas judiciales. Este procedimiento tiene como objetivo garantizar la mantención de nuestra reputación e independencia.*

Sin más que agregar, nos despedimos y reiteramos nuestra disposición para cualquiera otra aclaración.

Atentamente,

**Lorena Zapata Contreras**  
Coordinadora de Estudios

### **3.2 Resultados Falabella**

1. Respecto a Identificar el operador o vendedor del producto (artículo 3, nº2 y 3 del Reglamento), es un ítem que **cumple** el proveedor.
2. Sobre la formación del consentimiento por parte del consumidor (Artículo 5 del Reglamento) la información proporcionada por el proveedor es clara y comprensible. No obstante, de esto no se podría inferir que el consumidor acepta de forma inequívoca los términos y condiciones de la contratación si se considera que muchos de los términos, condiciones y cláusulas contractuales son accesibles solo previa navegación exhaustiva da la página.
3. Sobre la entrega de información en línea (Artículo 6 del Reglamento), al igual que el punto anterior, la información se proporciona en castellano y en lenguaje simple. Con todo, la información, si bien puede ser completa, no siempre es de fácil acceso.
4. Respecto a la información sobre el vendedor (Artículo 7 del Reglamento), se **cumple** con este requisito.
5. Sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios (artículo 9 del Reglamento), **cumple** con el requerimiento.
6. En relación a información sobre el costo total (Artículo 11 del Reglamento), **cumple** con la normativa y se desglosa del total el costo de transporte, despacho o entrega.
7. En lo que dice relación con la información sobre stock y disponibilidad del producto (normado en el artículo 12 del Reglamento), presenta **incumplimiento en ambas plataformas** al no proporcionar la información.
8. Respecto a la información sobre entrega, despacho o retiro (Artículo 13 del Reglamento) **cumple** al comunicar el costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto. Inclusive, el proveedor cuenta con un link para hacer seguimiento al envío.
9. Respecto a la información sobre el derecho a retracto (Artículo 14 del Reglamento) **cumple** totalmente disponiendo el proveedor sobre su procedencia.

10. Con relación a la información sobre el soporte de contacto (Artículo 15 del Reglamento) que permita que el consumidor realice sugerencias, reclamos, entre otros, el proveedor también **cumple** pudiendo utilizarse como forma de contacto tanto la página web como las redes sociales.

11. Sobre el cumplimiento al deber de proporcionar información sobre términos y condiciones (Artículo 16 del Reglamento), **cumple** ya que el proveedor sí incluye 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.

12. En cuanto al perfeccionamiento del contrato (regulado en el Artículo 18 del Reglamento), el proveedor exhibe antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, un resumen que contiene, al menos, la individualización y características del producto o servicio objeto de la transacción y el costo total que deberá ser pagado. En efecto, al finalizar la compra, la página redirige a una sección que se llama “revisa y confirma tu compra”.

En cuanto al perfeccionamiento del contrato, es importante recalcar que si bien los productos llegaron el día indicado, la remisión de la boleta no fue óptima. **Al comprar por la aplicación, la boleta se entrega una vez comprado el producto. En el caso de la compra mediante página web, el consumidor tuvo que insistir para que le fuese entregada la boleta.**

### 3.3 Resultados Lider

1. Respecto a Identificar el operador o vendedor del producto (artículo 3, n°2 y 3 del Reglamento), es un ítem que **cumple** el proveedor.

2. Sobre la formación del consentimiento por parte del consumidor (Artículo 5 del Reglamento) la información proporcionada por el proveedor aparece al comprador como poco clara y comprensible. Esto, porque la página proporciona mucha información en un mismo lugar, **cumpliendo parcialmente** Se podría inferir también que el consumidor no acepta de forma inequívoca los términos y condiciones de la contratación si se considera que muchos de los términos, condiciones y cláusulas contractuales son accesibles solo previa navegación exhaustiva da la página.

3. Sobre la entrega de información en línea (Artículo 6 del Reglamento), al igual que el punto anterior, **cumple parcialmente** la información se proporciona en castellano y en lenguaje simple. Con todo, la información, si bien puede ser completa, no siempre es de fácil acceso.

Es decir, se requiere navegar en la página con tiempo y abrir varias ventanas para acceder a ese tipo de información.

4. Respecto a la información sobre el vendedor (Artículo 7 del Reglamento), se **cumple** con este requisito.

5. Sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios (artículo 9 del Reglamento), **cumple** con el requerimiento.
6. En relación a información sobre el costo total (Artículo 11 del Reglamento), **cumple** con la normativa y se desglosa del total el costo de transporte, despacho o entrega.
7. En lo que dice relación con la información sobre stock y disponibilidad del producto (normado en el artículo 12 del Reglamento), presenta incumplimiento al no proporcionar la información y no informar del cancelamiento de la compra por falta de stock
8. Respecto a la información sobre entrega, despacho o retiro (Artículo 13 del Reglamento) **cumple** al comunicar el costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto. Inclusive, el proveedor cuenta con un link para hacer seguimiento al envío.
9. Respecto a la información sobre el derecho a retracto (Artículo 14 del Reglamento) existe una diferencia entre lo informado por el sitio web y lo informado por la App. Mientras en el primer caso expresamente se indica que el consumidor puede ejercer ese derecho, la App no publica dicha información.
10. Con relación a la información sobre el soporte de contacto (Artículo 15 del Reglamento) que permita que el consumidor realice sugerencias, reclamos, entre otros, el proveedor también **cumple** pudiendo utilizarse como forma de contacto tanto la página web como las redes sociales.
11. Sobre el cumplimiento al deber de proporcionar información sobre términos y condiciones (Artículo 16 del Reglamento), el proveedor **cumple** ya que incluye 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.
12. En cuanto al perfeccionamiento del contrato (regulado en el Artículo 18 del Reglamento), el proveedor **cumple** exhibiendo antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, un resumen que contiene, al menos, la individualización y características del producto o servicio objeto de la transacción y el costo total que deberá ser pagado. En efecto, al finalizar la compra, la página redirige a una sección que se llama “revisa y confirma tu compra”.

En cuanto al perfeccionamiento del contrato, es importante recalcar que si bien el producto llegó el día indicado, la remisión de la boleta no fue óptima. La boleta no se envía al consumidor una vez que realiza la compra, sino que únicamente cuando recibe el producto.

### 3.4 Resultados Mercado Libre

1. Respecto a Identificar el operador o vendedor del producto (artículo 3, nº2 y 3 del Reglamento), es un ítem que **cumple** el proveedor.
2. Sobre la formación del consentimiento por parte del consumidor (Artículo 5 del Reglamento) **existe diferencias en el cumplimiento si comparamos el sitio web con la App.**



Mientras el sitio web la información parece clara y comprensible, el cliente oculto evaluó de forma contraria a la App. De esta forma, el consumidor declara que no ha tenido acceso a las condiciones básicas de la compra antes de concretarla en la App.

Respecto al sitio web, se podría inferir también que el consumidor no acepta de forma inequívoca los términos y condiciones de la contratación si se considera que muchos de los términos, condiciones y cláusulas contractuales son accesibles solo previa navegación exhaustiva da la página.

3. Sobre la entrega de información en línea (Artículo 6 del Reglamento), al igual que el punto anterior, la información se proporciona en castellano y en lenguaje simple. Con todo, la información, **si bien puede ser completa, no siempre es de fácil acceso..**

**Es decir, se requiere navegar en la página con tiempo y abrir varias ventanas para acceder a ese tipo de información.**

4. Respecto a la información sobre el vendedor (Artículo 7 del Reglamento), el requisito se **cumple** parcialmente tanto en la web como en la App. Por ejemplo, al cliente oculto no le ha sido posible conocer el nombre del representante legal de la empresa. En la App, en general, se hace más dificultoso la búsqueda de la información legal.
5. Sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios (artículo 9 del Reglamento), **cumple** con el requerimiento.
6. En relación a información sobre el costo total (Artículo 11 del Reglamento), **cumple** con la normativa y se desglosa del total el costo de transporte, despacho o entrega.
7. En lo que dice relación con la información sobre stock y disponibilidad del producto (normado en el artículo 12 del Reglamento), **nuevamente hay diferencias entre la App y el sitio web.** Mientras esta última proporciona información precisa, la App simplemente a omite.
8. Respecto a la información sobre entrega, despacho o retiro (Artículo 13 del Reglamento) **cumple** al comunicar el costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto. Inclusive, el proveedor cuenta con un link para hacer seguimiento al envío.
9. Respecto a la información sobre el derecho a retracto (Artículo 14 del Reglamento) **existe una diferencia entre lo informado por el sitio web y lo informado por la App.** Mientras en el primer caso expresamente se indica que el consumidor puede ejercer ese derecho, la App no publica dicha información.
10. Con relación a la información sobre el soporte de contacto (Artículo 15 del Reglamento) que permita que el consumidor realice sugerencias, reclamos, entre otros, el proveedor también **cumple** pudiendo utilizarse como forma de contacto tanto la página web como las redes sociales.
11. Sobre el cumplimiento al deber de proporcionar información sobre términos y condiciones (Artículo 16 del Reglamento), **cumple** ya que el proveedor sí incluye 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.

12. En cuanto al perfeccionamiento del contrato (regulado en el Artículo 18 del Reglamento), el proveedor exhibe antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, un resumen que contiene, al menos, la individualización y características del producto o servicio objeto de la transacción y el costo total que deberá ser pagado. En efecto, al finalizar la compra, la página redirige a una sección que se llama “revisa y confirma tu compra”.

En cuanto al perfeccionamiento del contrato, es importante recalcar que si bien los productos llegaron el día indicado, la remisión de la boleta no fue óptima. **La boleta no se envía al consumidor solo una vez que el cliente insiste en ello y lo solicita expresamente en la App.**

### 3.5 Resultados Paris

1. Respecto a Identificar el operador o vendedor del producto (artículo 3, nº2 y 3 del Reglamento), es un ítem que **cumple** el proveedor.
2. Sobre la formación del consentimiento por parte del consumidor (Artículo 5 del Reglamento) **existe diferencias en el cumplimiento si comparamos el sitio web con la App.**

Mientras el sitio web la información parece clara y comprensible, el cliente oculto evaluó de forma contraria a la App. De esta forma, el consumidor declara que no ha tenido acceso a las condiciones básicas de la compra en la App antes de concretarla.

Se podría inferir también, respecto del sitio web, que el consumidor no acepta de forma inequívoca los términos y condiciones de la contratación si se considera que muchos de los términos, condiciones y cláusulas contractuales son accesibles solo previa navegación exhaustiva da la página.

3. Sobre la entrega de información en línea (Artículo 6 del Reglamento), al igual que el punto anterior, la información se proporciona en castellano y en lenguaje simple. Con todo, la información, si bien puede ser completa, no siempre es de fácil acceso.

Es decir, se requiere navegar en la página con tiempo y abrir varias ventanas para acceder a ese tipo de información.

4. Respecto a la información sobre el vendedor (Artículo 7 del Reglamento), el requisito se cumple parcialmente tanto en la web como en la App, aunque en esta última el incumplimiento es mayor. Por ejemplo, al cliente oculto no le ha sido posible conocer el nombre del representante legal de la empresa. En la App, en general, se hace más dificultoso la búsqueda de la información legal.
5. Sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios (artículo 9 del Reglamento), **cumple** con el requerimiento.

6. En relación a información sobre el costo total (Artículo 11 del Reglamento), **cumple** con la normativa y se desglosa del total el costo de transporte, despacho o entrega.
7. En lo que dice relación con la información sobre stock y disponibilidad del producto (normado en el artículo 12 del Reglamento), no **cumple** ya que en ninguna de las dos plataformas se proporciona la información.
8. Respecto a la información sobre entrega, despacho o retiro (Artículo 13 del Reglamento) **cumple** al comunicar el costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto. Inclusive, el proveedor cuenta con un link para hacer seguimiento al envío.
9. Respecto a la información sobre el derecho a retracto (Artículo 14 del Reglamento) **cumple** ya que se proporciona la información en las dos plataformas.
10. Con relación a la información sobre el soporte de contacto (Artículo 15 del Reglamento) que permita que el consumidor realice sugerencias, reclamos, entre otros, el proveedor también **cumple** pudiendo utilizarse como forma de contacto tanto la página web como las redes sociales.
11. Sobre el cumplimiento al deber de proporcionar información sobre términos y condiciones (Artículo 16 del Reglamento), **cumple** ya que el proveedor sí incluye 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.
12. En cuanto al perfeccionamiento del contrato (regulado en el Artículo 18 del Reglamento), el proveedor **cumple** exhibiendo antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, un resumen que contiene, al menos, la individualización y características del producto o servicio objeto de la transacción y el costo total que deberá ser pagado. En efecto, al finalizar la compra, la página redirige a una sección que se llama “revisa y confirma tu compra”.

En cuanto al perfeccionamiento del contrato, es importante recalcar que si bien los productos llegaron el día indicado, la remisión de la boleta fue objeto de reparos por parte del cliente oculto. **La boleta de la compra efectuada mediante página web aún no ha sido recibida por el consumidor, pese a la insistencia.**

En cuanto a la compra efectuada por la App, la boleta pudo ser descargada en dicha plataforma.

### 3.6 Resultados Ripley

1. Respecto a Identificar el operador o vendedor del producto (artículo 3, n°2 y 3 del Reglamento), es un ítem que **cumple** el proveedor.
2. Sobre la formación del consentimiento por parte del consumidor (Artículo 5 del Reglamento) la información proporcionada por el proveedor es clara y comprensible. No obstante, de esto no se podría inferir que el consumidor acepta de forma inequívoca los términos y condiciones de la contratación si se

considera que muchos de los términos, condiciones y cláusulas contractuales son accesibles solo previa navegación exhaustiva de la página.

3. Sobre la entrega de información en línea (Artículo 6 del Reglamento) al igual que el punto anterior, la información se proporciona en castellano y en lenguaje simple. **Con todo, la información, si bien puede ser completa, no siempre es de fácil acceso.** En algunas plataformas, el sistema de garantías, políticas de devoluciones, seguimiento de la compra, servicio técnico, identificación del vendedor-entre otros- no es desplegable de la misma página donde se está realizando la compra y solo se encuentra al pie de la página, fuera de la información de compra propiamente tal. Es decir, se requiere navegar en la página con tiempo y abrir varias ventanas para acceder a ese tipo de información.
4. Respecto a la información sobre el vendedor (Artículo 7 del Reglamento), se **cumple** con este requisito.
5. Sobre las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios (artículo 9 del Reglamento) **incumple** en cuando a no señalar origen o lugar de fabricación del producto.
6. En relación a información sobre el costo total (Artículo 11 del Reglamento) **cumple** ya que se desglosa del total el costo de transporte, despacho o entrega.
7. Respecto a la información sobre entrega, despacho o retiro **cumple** al comunicar el costo total del despacho o entrega, de forma desglosada del precio del producto. Inclusive, el proveedor cuenta con un link para hacer seguimiento al envío.
8. En cuanto a información sobre stock y disponibilidad (Artículo 12 del Reglamento), **incumple** al no proporcionar ningún tipo de información.
9. Respecto a la información sobre el derecho a retracto (Artículo 14 del Reglamento) **cumple** totalmente disponiendo el proveedor sobre su procedencia.
10. Con relación a la información sobre el soporte de contacto (Artículo 15 del Reglamento) que permita que el consumidor realice sugerencias, reclamos, entre otros, el proveedor también **cumple** pudiendo utilizarse como forma de contacto tanto la página web como las redes sociales.
11. Sobre el cumplimiento al deber de proporcionar información sobre términos y condiciones (Artículo 16 del Reglamento), el proveedor **cumple** ya que sí incluye 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.
12. Sobre el perfeccionamiento del contrato (normado en el artículo 18 del Reglamento), el proveedor **cumple**, exhibiendo antes de que se realice el pago del precio del producto o del servicio, un resumen que contiene, al menos, la individualización y características del producto o servicio objeto de la transacción y el costo total que deberá ser pagado. En efecto, al finalizar la compra, la página redirige a una sección que se llama “revisa y confirma tu compra”.

Es importante indicar que, a diferencia de otros proveedores, la empresa emite y entrega la boleta al consumidor en el mismo acto de la compra y no con posterioridad.