



 **ALESSANDRI**

ABOGADOS 1893

El Regidor 66, piso 10
Las Condes, Santiago, Chile
Casilla 136-34 – Las Condes
Tel. (562) 2787 60 00
Fax.(562) 2787 60 62
alessandri@alessandri.cl
ip@alessandri.cl

www.alessandri.cl

PRESENTACIÓN

Comercio Electrónico en Chile

Cyberspace Camp Andino

Santiago, 28 de Agosto de 2015

INDICE

1. Regulación del Comercio Electrónico en Chile

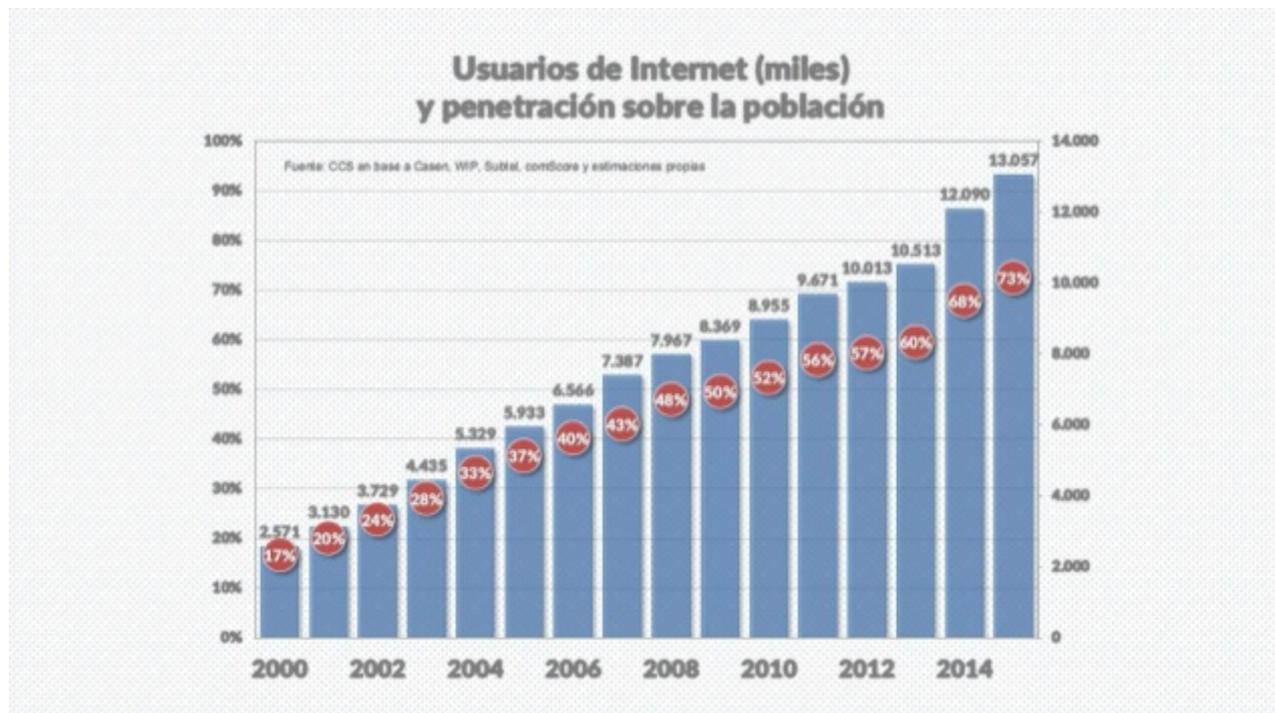
2. Formación del Consentimiento

3. Ley de Protección al Consumidor

4. Cloud Computing en Chile

Comercio Electrónico en Chile

- Crecimiento de población usuaria de Internet

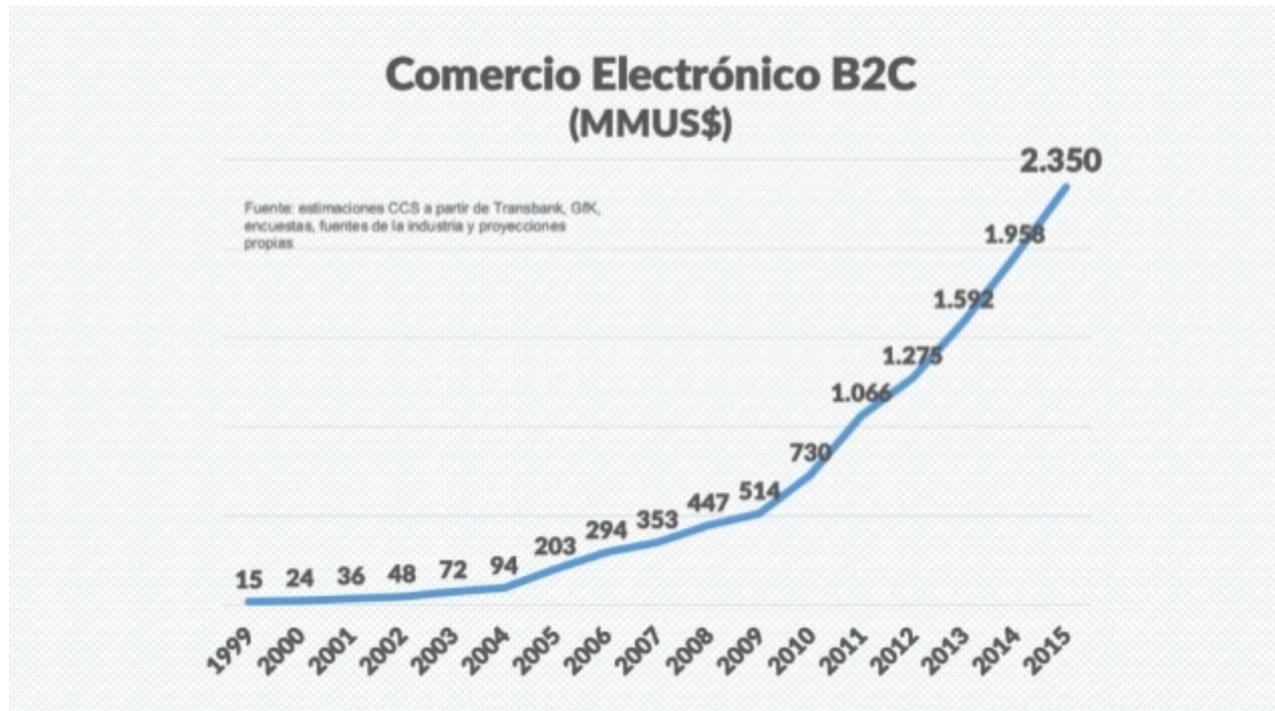


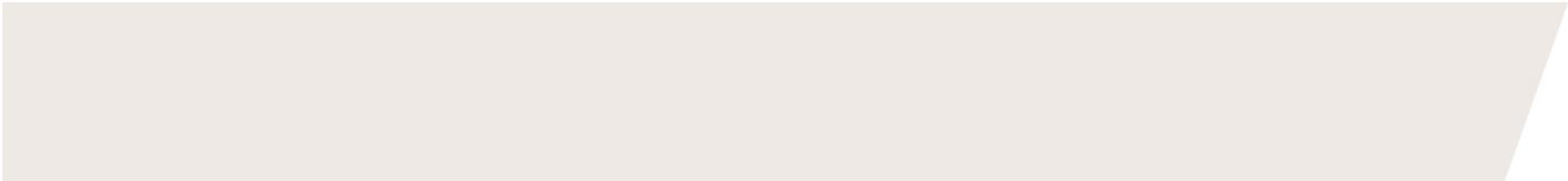
Comercio Electrónico en Chile

Aumento de los compradores



Comercio Electrónico en Chile





Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

- El comercio electrónico plantea diversas interrogantes jurídicas, muchas de las cuales deben ser resueltas recurriendo a las normas generales contenidas en nuestra legislación.
- Sólo en algunos casos, la respuesta a estas interrogantes se encuentra en normas especiales, concebidas específicamente para dar respuesta a los desafíos planteados por las nuevas tecnologías.



Regulación del Comercio Electrónico en Chile

- Algunas de estas interrogantes, son las siguientes:
- ¿Cómo se forma el consentimiento por medios electrónicos?.
- ¿Cuándo se entiende perfeccionado un contrato electrónico?.
- ¿Cómo proteger al consumidor en transacciones de comercio electrónico?.

Regulación específica:

- Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
- Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos y Firma Electrónica: principio de equivalencia del soporte electrónico y del soporte papel. Todo aquello contenido en formato electrónico tiene la misma validez que un documento en papel.

Fuente: Principio de la autonomía de la voluntad: libertad de las partes para realizar acuerdos y determinar las vías en que éstos se materializarán.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

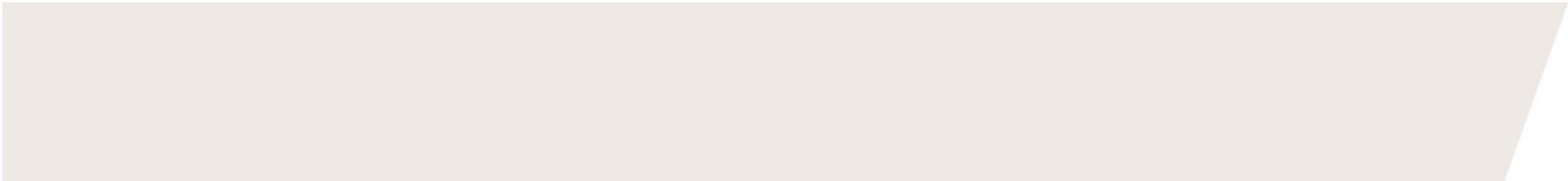
- **Modalidades de contratación electrónica:**

a) Negociaciones 1 a 1:

b) Sitios web: B2C.

c) e-market places: B2B.





Formación del consentimiento en la
contratación electrónica

Ley de Protección al Consumidor

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Formación del Consentimiento

- **Elementos: Oferta + Aceptación.**

Oferta: Declaración de voluntad que contiene todos los elementos necesarios para que el contrato a la que se refiere pueda formarse por la mera aceptación de la otra parte.

Artículo 101 Código de Comercio: el contrato queda perfecto al momento de la aceptación pura y simple de la oferta.

Artículo 102: Contraoferta es una nueva oferta.

Artículo 105: Efecto de ofertas indeterminadas contenidas en catálogos o anuncios impresos, las que no son obligatorias para el que las hace.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Derechos para los consumidores en materia de Comercio electrónico.**
- Normas sobre publicidad y promociones u ofertas.
- El legislador establece protección especial para los consumidores debido a la inexistencia de una relación directa y presencial entre las partes.
- **OCD:** "A los consumidores que participen en el comercio electrónico debe otorgárseles una protección transparente y efectiva que no sea inferior al nivel de protección que se otorga en otras formas de comercio".

Protección especial =reconocimiento de derechos para los consumidores, en:

- En los contratos celebrados u ofrecidos por medios electrónicos y
- En aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

Derechos de los consumidores en el Comercio Electrónico:

1. Derecho a Retracto
2. Derechos en materia de Formación del Consentimiento
3. Derechos en materia de Comunicaciones Promocionales o Publicitarias
4. Derechos especiales en materia de Información
5. Derecho en materia de competencia

Fuente: SERNAC: "Guía de Alcance Jurídico y de Buenas Prácticas Comerciales en materia de Comercio Electrónico".

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Derecho a Retracto**

Derecho del consumidor a poner término en forma unilateral, y en el plazo de 10 días corridos contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los contratos celebrados por medios electrónicos y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario.

Plazo : 10 días corridos, 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. En caso contrario, 90 días corridos.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Casos en que no se puede ejercer el derecho a retracto:**

1. El bien materia del contrato se ha deteriorado por hecho imputable al consumidor;
2. Cuando el proveedor haya dispuesto expresamente que no procede.

- **Crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero.**

Si el precio del bien o servicio ha sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado por el proveedor o un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Consecuencias del retracto**

¿Qué debe devolver el proveedor?:

- Las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 días siguientes a la comunicación del retracto.
 - Servicios: la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.
- **Obligación para el consumidor:** restituir en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Derechos en materia de Formación del 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.
- 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.
- **Derecho a la confirmación escrita del contrato:** Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor está obligado a enviar confirmación escrita, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Esta confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Derecho en materia de Comunicaciones Promocionales o Publicitarias.**
- En el año 2004 se introduce a la Ley N° 19.496 un nuevo tipo infraccional comúnmente conocida como "Spam", asociado a la figura de las "Comunicaciones promocionales o Publicitarias no deseadas".
- Sanciona al proveedor que envía comunicaciones promocionales o publicitarias ya sea por correo electrónico u otra forma de comunicación a distancia, sin indicar una "dirección válida" o "forma expedita" en que los destinatarios pueden manifestar su voluntad para solicitar la suspensión de los envíos quedando desde ese momento, prohibidos.



Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- Tipo Infraccional

“Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar:

- la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de **los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.**

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido”.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- Definición del SERNAC:

“Aquellas prácticas comerciales que consisten en la reiteración de un correo electrónico, correo postal, fax, llamados o servicio de mensajería telefónica (SMS) una vez que el destinatario ha solicitado la suspensión de los envíos ya sea a través de una “dirección válida”, en el caso del correo electrónico, o a través de una “forma expedita” en los demás casos, que desde entonces quedan prohibidos”.

- **Forma de Cumplimiento:**

Si la vía elegida es el Correo Electrónico, el proveedor deberá indicar:

- a) La materia o asunto sobre el que versa,
- b) La identidad del remitente y
- c) Una dirección válida a la que el destinatario de la comunicación podrá solicitar la suspensión de los envíos.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Derechos Especiales en materia de Información**

Aplicación: “contrato celebrado por medio electrónicos”

“contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia”

Obligaciones del Proveedor:

- a) Informar de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos,
- b) informar, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor.
- c) Indicar 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.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Derecho en materia de competencia:**
- Regla general : los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de la Ley N° 19.496, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.
- Excepción contratos celebrados por medios electrónicos y para el caso en que no se pueda determinar la regla general entonces será competente el juez de la comuna en que resida el consumidor.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Eventos de Compra On-line:**

Son publicitados y contienen una serie de promociones y ofertas que se desarrollan en breves espacios de tiempo. Ej.: Cybermonday, Cyberday, etc.

Estándares legales que deben cumplir los proveedores:

a) Rol Profesional del Proveedor: debe actuar con la diligencia suficiente para evitar que el consumidor sufra cualquier menoscabo en la venta del bien o en la prestación del servicio.

Un actuar diligente implica que debe realizar los estudios necesarios para estimar de manera certera la cantidad de consumidores que podrán acceder al evento, y en base a dicha estimación, adoptar todas las medidas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de su plataforma web, permitiendo el acceso a todos los consumidores que lo requirieran, en condiciones de igualdad y no discriminatorias.

El proveedor debe garantizar lo ofrecido.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

b) Publicidad e Información:

- Se exige que se dé cumplimiento a las obligaciones impuestas por Ley N° 19.496 en especial las de información, de modo que todos los elementos constitutivos de la promoción u oferta sean suficientemente conocidos por el público consumidor, a fin de que no se desvíe la preferencia económica de este último optando por una oferta u promoción que no es tal.



Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- Los proveedores deben informar a los consumidores sobre:
 - Los bienes y/o servicios que se incluirán en la oferta.
 - Cantidad de bienes sujetos a la oferta.
 - Si los bienes son ofrecidos a un determinado precio de oferta durante el evento, que se entiende que es la vigencia de esta práctica comercial, no procede que sean modificados durante este periodo, a menos que se haya informado una duración distinta.
 - Descuentos: %, y sobre qué productos se aplicarán.
 - Exclusiones o limitaciones: marcas, cantidad, etc.
 - Otros: medios de pago aceptados, o las condiciones y plazos de despacho, costos asociados.



Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **Buenas Prácticas en Materia de Comercio Electrónico.**
- El Observatorio de Publicidad de Sernac: Información que debe estar disponible y presentada de manera clara, visible, precisa y fácilmente accesible.
- Buenas prácticas:
- a) La identidad de la empresa: domicilio físico, teléfono y correo electrónico de contacto, e identificación de Representante Legal. Canales permanentes de comunicación con el consumidor: consultas o reclamos.

La información del sitio debe ser clara, adecuada y suficiente para cualquier tipo de consumidor (ej.: inclusión de dichos antecedentes en el home page o en un link o enlace destinado a tal efecto, con la visibilidad suficiente en el sitio web).

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

b) **Información sobre la transacción:** Términos y condiciones; descripción detallada de los bienes y servicios; si tiene soporte para dudas; el costo total de los productos y servicios ofrecidos, la posibilidad de ejercer el derecho a retracto.

c) **Políticas de privacidad:** En cuanto a si especifica uso y finalidad de información proporcionada, quienes tendrán acceso a la información proporcionada, si presenta políticas de privacidad explícita y si especifica el consentimiento de uso de datos.

Regulación del Comercio Electrónico en Chile

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

- **d) Seguridad del sitio:** Si el sitio web dispone de los elementos técnicos para brindar seguridad y confidencialidad a los datos personales y financieros entregados por los consumidores, teniendo presente eventos como: alteración o transferencia no autorizados de dichos datos; divulgación no autorizada; interceptación o acceso malicioso por parte de terceros.
- Estas medidas de seguridad dicen relación principalmente con el redireccionamiento a sitios seguros bajo el protocolo criptográfico "https", la verificación del símbolo de candado en el buscador web, sin imágenes confusas de seguridad, entre otros. Para el caso de los datos financieros, se refiere a los pagos en línea y a las condiciones de seguridad necesarias para su resguardo.
- Se busca evitar el mal uso y/o fraudes relativos a los datos personales y/o financieros.

Cloud Computing en Chile

Cloud Computing

- **Definición:** “modelo que permite el acceso ubicuo, conveniente y bajo demanda de red a un conjunto de recursos informáticos configurables (por ejemplo: redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios) que puedan ser rápidamente proveídos con esfuerzos mínimos de administración o interacción con el proveedor de los servicios.”

National Institute of Standards and Technology



Desafíos Cloud Computing:

- Determinación de jurisdicción aplicable.
- Seguridad de la Información
- Privacidad
- Protección de Datos personales
- Interoperabilidad
- Posibles colisiones con derechos de propiedad intelectual



- “Aunque la información esté en la nube, la responsabilidad se asume en la tierra”
(Nelson Remolina)
- Responsabilidad por tratamiento de datos personales.
- Cumplimiento de obligaciones legales y contractuales que corresponden al servicio que presta el proveedor, dependiendo de su ubicación.



Fuentes imágenes:

- Cámara de Comercio de Santiago
- www.stockvault.net
- www.ecorner.com.au
- www.shutterstock.com

 **ALESSANDRI**
ABOGADOS 1893

M U C H A S G R A C I A S



ALESSANDRI
ABOGADOS 1893