



Jaime Lorenzini

## *Columna de Jaime Lorenzini: La madurez del comercio electrónico en Chile*

OPINIÓN

Opinión

Pulso Columnas



16 JUN 2022 03:00 PM

Existe hoy en Chile una robusta regulación del e-commerce, desde la normativa y desde la fiscalización del cumplimiento de la misma. Este canal de venta se regula expresamente en la Ley de Protección del Consumidor y en el Reglamento de Comercio Electrónico.

---

La explosión del e-commerce producto de la pandemia respondió a una necesidad adaptativa que surgió por la crisis de suministro internacional que determinó un aumento en la demanda de productos de proximidad. Así, el e-commerce se convirtió en un instrumento para satisfacer necesidades básicas de las personas (alimentarse, comprar medicamentos, etc.).

A los grandes proveedores les posibilita ahorrar en logística, en costos de salas de ventas y de exhibición física de los productos. Para los pequeños proveedores -si logran un producto de buen precio y calidad, y una experiencia satisfactoria para el cliente-, constituye una oportunidad de competir a la par con los grandes retailers. Todo esto incentiva la competencia, que redundará en un beneficio para los consumidores. Se genera así un círculo virtuoso.

**Existe hoy en Chile una robusta regulación del e-commerce, desde la normativa y desde la fiscalización del cumplimiento de la misma. Este canal de venta se regula expresamente en la Ley de Protección del Consumidor y en el Reglamento de Comercio Electrónico.**

Por su parte, Sernac vela por el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de e-commerce a través de intensas fiscalizaciones, y también el inicio de procedimientos voluntarios colectivos y de juicios colectivos cuando se advierten incumplimientos en las entregas oportunas de las compras por este medio a distancia.

Para los consumidores el comercio electrónico les proporciona una serie de beneficios, tales como la mayor facilidad para realizar comparaciones entre productos, acceso a mejores precios y reducción de costos en desplazamientos con el consiguiente ahorro de tiempo. Está rodeado de las mayores herramientas legales, teniendo los mismos derechos que aquellos que lo hacen presencialmente (garantía legal, reclamos ante la autoridad, derecho a la calidad y a exigir el cumplimiento de las condiciones ofrecidas).

Hacia el futuro, al menos dos desafíos se identifican con claridad en esta materia.

Primero, el tratamiento de datos personales, en donde hay buenas noticias para los consumidores, dadas las nuevas facultades que la reciente reforma ProConsumidor le reconoció a Sernac en la materia. El comercio electrónico conlleva la gestión de datos personales de los consumidores que adquieren productos y servicios en plataformas online, y desde ahora Sernac puede fiscalizar intensamente el cumplimiento de los estándares que reconoce la Ley de Protección de la Vida Privada por parte de los proveedores.

Segundo, la necesidad de abordar correctamente la problemática de precios erróneos publicados en plataformas electrónicas. Académicos y fallos judiciales han concluido que es incorrecto amparar conductas oportunistas de los consumidores, alejadas del elemental principio de buena fe en las relaciones de consumo. Sin embargo, tanto Sernac como las asociaciones de consumidores insisten en que se respete a toda costa el precio erróneamente publicado, incluso si el valor es irrisorio. Conviene contextualizar: no todas las soluciones están exclusivamente en la Ley de Protección al Consumidor; hay otros principios y reglas en nuestro ordenamiento jurídico que conviene tenerlo muy presente. En estos casos, la parte “débil” de la relación de consumo no es precisamente el consumidor. Sólo queda apelar a la cordura y sentido

común para asegurar adecuados resultados en estos casos.

El comercio electrónico en Chile muestra un grado de madurez que permite asegurar a los consumidores transacciones en forma segura y con la confianza de que sus derechos serán respetados a cabalidad.

**Comenta**