

# ALERTA LEGAL

SERNAC oficia a *Marketplaces* y Plataformas de Venta para verificar cumplimiento del Reglamento de Comercio Electrónico

**P|D|N|D** PUMPIN, DORFMAN  
NASSER, DIAZ y CIA.

El SERNAC ha informado a través de su sitio web que oficiará a 7 *marketplaces* y a 17 plataformas de despacho de productos, en el marco de una **fiscalización que conducirá para verificar el cumplimiento por estos proveedores y operadores, de la LPDC y del Reglamento de Comercio Electrónico**, vigente desde el 24 de marzo pasado.

Ref: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-65600.html>

El objetivo de ésta fiscalización, según ha informado el SERNAC, consiste en monitorear que los proveedores y operadores fiscalizados, cumplan con las nuevas disposiciones de la LPDC y del Reglamento de Comercio Electrónico.

En el marco de esta fiscalización, el SERNAC requerirá información respecto de: cómo las empresas fiscalizadas solicitan el **consentimiento de los consumidores** al contratar sus servicios o comprar sus productos; cómo informan el **costo total del despacho** de los productos; la **fecha en que el producto llega** a destino o estará disponible para su retiro, si corresponde, y la manera en que informan el **stock o disponibilidad de los productos**.

Indagará acerca de la estructura de cobro del costo de despacho, con énfasis en el caso de la compra de varios productos por un consumidor a un mismo proveedor u operador, y cómo le informan al consumidor acerca del o los cobros por despacho que se le pudieran aplicar.

Revisará también cómo estos operadores o proveedores le están informando a los consumidores acerca de los **medios de contacto** (presenciales y no presenciales) para que dirijan sus consultas, quejas, reclamos y solicitudes.

Sobre el **derecho a retracto**, el Servicio analizará la **oportunidad y manera** en que las empresa fiscalizadas le informa de su existencia o inexistencia a los consumidores, la forma en que se ejerce y la identificación del **responsable de la devolución del precio pagado** (si será el operador de la plataforma o el proveedor, según cuál sea el caso).

**En caso verificarse por el SERNAC** que los proveedores u operadores fiscalizados han incumplido la normativa de la LPDC y del Reglamento de Comercio Electrónico, puede solicitarle al juez de policía local competente la imposición de las sanciones (multas) que señala la LPDC o, incluso más, puede hacerlo también en caso de que el proveedor u operador fiscalizado no responda el oficio que se le ha remitido.

**Las multas pueden alcanzar hasta UTM 300.**



ALERTA LEGAL

**P|D|N|D** PUMPIN, DORFMAN  
NASSER, DIAZ y CIA.

Contáctanos

[www.pdnd.cl](http://www.pdnd.cl)

[central@pdnd.cl](mailto:central@pdnd.cl)

Tel. (+562) 2431 9120