

sobre el soporte de contacto que les permita formular preguntas, reclamos, sugerencias y realizar cambios o devoluciones.

Si tienes problemas con las plataformas de comercio electrónico o marketplaces, comunícate con la **Fiscalía del Consumidor**, Asociación de Consumidores, y te orientaremos. Comunícate ingresando a la página institucional www.fiscaliaconsumidor.cl o en forma presencial en Arturo Prat 696, oficina 423, Temuco.



SI USTED FUE AFECTADO, NO DUDE EN COMUNICARSE



ATENCIÓN WEB

WWW.FISCALIADCONSUMIDOR.CL



ATENCIÓN PRESENCIAL

ARTURO PRAT 696, EDIFICIO CENTENARIO,
PISO 4, OFICINA 423, TEMUCO.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

452 606395

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

Fiscalía del Consumidor A.C.



ESTUDIO

**Reglamento
del Comercio
Electrónico**

Protege al Consumidor

¡Úsalo!



Fiscalía del Consumidor



@deL_fiscalia



Fiscalia del Consumidor

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

"Proyecto ejecutado con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por el SERNAC".

¿Qué es el Reglamento del Comercio Electrónico?

Es un instrumento legal que tiene por objetivo fortalecer la transparencia y calidad de la información antes, durante y después de un proceso de adquisición de un producto a través de plataformas virtuales.

Se promulgó en enero de 2021 a raíz del incremento considerable del comercio electrónico que registraba numerosos reclamos.

El Reglamento se aplica a los vendedores que ofrezcan bienes y servicios en plataformas de comercio electrónico a cambio de un precio o tarifa, y a los operadores de plataformas en que ofrecen productos o servicios de terceros vendedores. Estas plataformas también son conocidas como **marketplaces**.

Los vendedores que ofrezcan productos o servicios a través de plataformas, 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, indicando origen o lugar de fabricación; marca, modelo y submodelo del producto; cualidades de referencia que permitan identificar el producto, tales como: dimensiones, talla, color, peso, número de unidades que lo compone, material, y contenido del producto.

Los vendedores deberán proporcionar al **CONSUMIDOR**, previa a la contratación, la información relativa a los términos, condiciones y costo total asociado a la adquisición del producto.

Asimismo, los vendedores deberán proporcionar al **CONSUMIDOR** la información relativa al costo total de los productos o servicios que ofrezcan, incluyendo el costo de transporte, despacho o entrega, desglosado del total.

Por último, los vendedores deberán informar al **CONSUMIDOR**.

