

CONSUMIDOR ELECTRONICO

¿Es este un consumidor hipervulnerable?



1 HIPERVULNERABILIDAD

Se entiende que el consumidor es estructuralmente vulnerable.

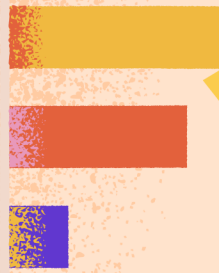
Esta vulnerabilidad "inherente" puede ser agravada por distintas circunstancias, situaciones, características del consumidor y/o fallas del mercado.

En estos casos, hablamos de consumidores **HIPERVULNERABLES**.

2 CONSUMIDOR ELECTRONICO

De acuerdo con el artículo 1 N°1 de la ley 19.946, se define consumidor o usuario a aquellas "personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios".

Por consumidor electrónico, debemos entender a aquel consumidor que, **por medio de canales electrónicos**, adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, bienes o servicios.



3 RECLAMOS SERNAC

El comercio digital ha experimentado un aumento durante el transcurso de los años, lo cual se vio drásticamente acrecentado en el contexto de pandemia COVID-19.

Junto con ello, durante el año 2020, aumentaron los reclamos ante SERNAC en un "432%". Así, se reclamó la falta de información en plazos de entrega, precio, stock y falta de regulación normativa.

4 HIPERVULNERABILIDAD DEL CONSUMIDOR ELECTRONICO

Los problemas de **asimetría de la información** ocasionados por el comercio digital vinieron a acentuar la vulnerabilidad de la cual estructuralmente padece el consumidor financiero.

Principalmente se observaron fallas del mercado que se relacionan con los defectos de la información entregada a los usuarios en cuanto a precios, características del producto/servicio, plazos de entrega. Respecto de esto, se visualizó una falta de atribuciones por parte del SERNAC para poder combatir y equilibrar la relación consumidor - proveedor

Por tanto, es posible concluir que el consumidor electrónico es actualmente un **consumidor hipervulnerable**.



5 PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ELECTRONICO

El 24 de marzo del 2022, entro en vigencia el Reglamento de Comercio Electrónico, complementando la ley 19.946. Este busca brindar protección a los consumidores electrónicos estableciendo deberes de información para los proveedores, tales como:

- 👍 Costo total del producto o servicio
- 👍 Costo total de despacho y tiempos de entrega
- 👍 Deber de Informar inexistencia de Stock
- 👍 Deber de Informar Derecho a Retracto
- 👍 Informar forma de contacto para consultas y problemas

FUENTES:

- Reglamento Comercio Electrónico, 2022
- Circular SERNAC Hiper vulnerabilidad
- Ley 19.496