

Reclamos por estos importes suman casi 800 desde 2024 e involucran a varios *retailers*:

Expertos afirman que restricciones a cobros por retiro en tienda pueden limitar desarrollo de *e-commerce*

Indican que no considera los modelos en donde figuran actores que intermedian para terceros como los *marketplaces*. Agregan que en materia contractual, son los tribunales de justicia los llamados a calificar prácticas abusivas.

NICOLÁS BIRCHMEIER

Una serie de efectos para el desarrollo y operación del ecosistema digital podría acarrear la resolución del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) que impide al comercio efectuar cobros por compras digitales con "retiro en tienda", tras los casi 800 reclamos que recibió el servicio por estos importes desde 2024 a la fecha. El *retail* ha señalado que muchos de estos cobros tienen que ver con costos de traslado desde un tercer proveedor a la tienda cuando la departamental opera, por ejemplo, como *marketplace* o mero intermediario.

Lucas del Villar, exdirector del servicio y socio de Aninat Abogados, aseguró que "el dictamen parece asumir un único estándar basado en la lógica del proveedor tradicional, sin distinguir entre distintos tipos de actores ni considerar la diversidad de formatos que existen actualmente en el ecosistema del comercio electrónico". Agregó que "esta aproximación uniforme puede generar incertidumbre jurídica para plataformas que no encajan en el modelo clásico, dificultando la incorporación de nuevas soluciones logísticas y comerciales que, aunque distintas, también pueden ser compatibles con la protección efectiva de los derechos de los consumidores".

Cree que aplicar sin mayor contexto ni distinción al entorno digital, reglas concebidas para el proveedor tradicional del siglo XIX, puede derivar en una sobrerregulación que limite la innovación, desincentive la eficiencia y, paradójicamente, perjudique a los propios consumidores que valoran servicios más flexibles y segmentados.

Aseguró que "es necesario avanzar hacia una interpretación intermedia o equilibrada que, por un lado, asegure la debida protección de los consumidores frente a cobros abusivos o prácticas opacas y, por otro, no detenga ni congele la competencia, ni frene la inno-

Ripley, Opaline, Colloky, varios formatos de Falabella y Cencosud, y Cruz Verde aparecen en el listado del Sernac por algunos cobros por retiro en tienda.



vación en modelos de negocio digitales que responden a nuevas formas de consumo".

Manuel Sotelo, abogado experto en derecho en consumo del Estudio Colombara, cree que el dictamen interpretativo del Sernac aborda los cobros por retiro en tienda en el contexto del comercio electrónico, interpretando que tales cobros serían abusivos cuando constituyan un costo adicional por el mero cumplimiento de la entrega del producto. "Si bien esta no es una práctica generalizada en Chile, durante el último tiempo se han observado casos aislados de empresas del *retail* y *marketplace* que han realizado tales cobros, pues los productos de terceros, al no encontrarse en tiendas físicas, generan costos asociados a su traslado". Reconoció que el dictamen protege a los consumidores, pero aclara que en escenarios donde los proveedores externalizan los costos al consumidor, como en el caso de *marketplaces*, "podría significar un costo adicional que se transfería de manera indirecta".

Añadió que más que el cobro como tal, lo relevante será que el proveedor cumpla con su deber de información y comunicar oportunamente al consumidor sobre su existencia.

Pese a ello, reconoció que con eso el Sernac da una señal potente para el comercio electrónico, que refuerza una posición que la agencia tomó desde 2024.

Sobre el punto, el Sernac manifestó que el propósito de los dictámenes es dar certeza a los consumidores y al mercado sobre situaciones en particular. "En este caso y a juicio de Sernac, los proveedores cuando cuenten con tiendas físicas deben siempre disponer de un mecanismo gratuito para cumplir con su obligación de entregar productos adquiridos". Agregó: "Para el servicio, serán abusivas todas las cláusulas donde las empresas impongan el pago de un monto adicional de forma atada a la entrega del producto, sin que el consumidor pueda aceptarlo o rechazarlo voluntariamente y de forma separada, conforme a lo establecido en el artículo 16 letra b) de la Ley del Consumidor".

Otras críticas

Pero Jaime Lorenzini, profesor de la Universidad de Chile y socio de Lorenzini-Twyman abogados, cuestiona la disposición. "El dictamen de Sernac se pronuncia sobre la calificación jurídica de contenidos contrac-

tuales para considerar, en la interpretación administrativa de dicho Servicio, que habría cláusulas abusivas y se incurriría en una causal de abusividad contractual. La facultad para calificar la abusividad o no de cualquier contenido contractual, de cualquier tipo de contratos de adhesión regulados por la Ley de Protección al Consumidor, reside en forma exclusiva y excluyente en los tribunales de justicia. No puede Sernac pronunciarse ni realizar interpretaciones que incidan en aspectos contractuales".

José Ignacio Azar, director en Cariola Díez Pérez-Cotapos coincide con Lorenzini. "El dictamen es solo una interpretación que hace el Sernac acerca de la licitud de los cobros por retiro en tienda y, por lo mismo, ella puede o no ser compartida por los tribunales de justicia, que son quienes, en último término, tienen la facultad para decidir sobre este y cualquier otro asunto relacionado con los derechos de los consumidores", indica.

Según él, la resolución deja varias dudas sin resolver. Mi impresión es que en las industrias a las que está dirigido no hay total claridad sobre el alcance que el Sernac pretende darle a este dictamen. ¿Qué ti-

“Más que el cobro propiamente tal, lo relevante será que el proveedor cumpla con su deber de información y comunique oportunamente al consumidor sobre la existencia de este”.

MANUEL SOTELO
ABOGADO EXPERTO EN DERECHO EN CONSUMO DEL ESTUDIO COLOMBARA

“No puede Sernac pronunciarse ni realizar interpretaciones que incidan en aspectos contractuales. Hay un grave apartamiento al principio constitucional de separación de poderes, consagrado en la Constitución”.

JAIME LORENZINI
PROFESOR DE LA U. DE CHILE Y SOCIO DE LORENZINI - TWYMAN ABOGADOS

“El dictamen es solo una interpretación que hace el Sernac acerca de la licitud de los cobros por retiro en tienda y, por lo mismo, ella puede o no ser compartida por los tribunales de justicia”.

JOSÉ IGNACIO AZAR
DIRECTOR EN CARIOLA DÍEZ PÉREZ-COTAPÓS

po de comercios son sus destinatarios? ¿Es este dictamen viable en toda transacción que se haga por alguna forma de comercio electrónico? Habrá que esperar cómo actúa más concretamente el Sernac ante conductas que varios proveedores tienen muy arraigadas en sus prácticas porque tienen el genuino convencimiento de que son lícitas”.