

## Derechos de los consumidores

Señora Directora:

Los consumidores del mundo digital tienen sus derechos consagrados en la Ley 19.496 y en el Reglamento de Comercio Electrónico. Ambas normativas protegen a los consumidores en este entorno catalogado como altamente vulnerable. Cabe consignar que la ley protege tanto a personas naturales como a Pymes.

Estos derechos implican que se les informe el precio, las características del producto y el costo del envío. En caso de que el consumidor no haya tenido un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones de su compra, como también la posibilidad de almacenarlas o imprimirlas, el contrato será nulo, porque se entenderá que no hubo consentimiento por parte del comprador.

Además, está el derecho a retracto en el mundo digital. Las personas pueden arrepentirse de una compra electrónica o por teléfono, dentro de los 10 días siguientes, desde que se recibió el producto o se contrató el servicio.

Aunque esta normativa aplica para compras en internet, el requisito fundamental es que la web o empresa tenga domicilio en Chile, sino regirá la normativa del país de origen. Esto de-

ben tenerlo presente los consumidores que compren o contraten un servicio en el extranjero vía web. Por eso, y para evitar un mal rato, quienes suelen consumir productos de empresas populares como Shein o AliExpress, deben leer los términos y condiciones de sus respectivas páginas. Sin embargo, existe la posibilidad de denunciar incumplimientos o irregularidades en plataformas de organismos internacionales que protegen al consumidor, por ejemplo, econsumer.gov. En conclusión, los consumidores digitales deben estar atentos a si la empresa es nacional o extranjera para exigir sus derechos. Aunque más importante es preguntarse, antes de comprar, si aquello que miran por la pantalla lo necesitan realmente o no.

*Edison Calahorrano Latorre-USS*