

## I.- ANTECEDENTES

Durante los últimos años en Chile, ha aumentado en forma significativa el acceso y uso de internet. Según cifras de la Subtel, el acceso a internet durante el 2012 se extendió a un 41% de la población.

Asimismo, observamos cómo aumentan considerablemente en nuestro país la compraventa de productos mediante esta vía. En este contexto, durante el 2012, al SERNAC ingresaron más de 9 mil reclamos de consumidores contra empresas que realizan ventas por Internet.

Internet no sólo es una herramienta de diversión, sino que es un importante medio para mover la economía, esto a través de los más diversos negocios y proyectos, los que pueden ser gestionados desde cualquier lugar, en cualquier momento. Más de 1 millón de artículos compraron los chilenos durante el año 2012<sup>1</sup>. Del total transado, los artículos electrónicos más los ítems de línea blanca correspondieron al 55% de lo adquirido a través de Internet, sumando una cifra cercana a los USD \$111 millones.

El e-commerce (comercio electrónico) sin duda está generando cambios importantes, que inciden en la productividad, innovación y sofisticación de la economía. Sin embargo, para que ello ocurra de manera positiva, no sólo se debe ampliar la cobertura y acceso a Internet, sino que además debe mejorarse el uso y la disponibilidad de la información que se entrega a los/as consumidores/as, vale decir, deben generarse instancias adecuadas que aseguren un intercambio comercial confiable, dentro de las normas establecidas, y que permitan a los consumidores entregar su información personal y financiera respetándose la privacidad de la misma.

Si bien Internet nos permite llegar a segmentos de audiencias inimaginables, también exige que el servicio sea de excelencia, con una experiencia de compra positiva tanto en la elección del producto o servicio como de su entrega.

En dicho contexto, el objetivo de este trabajo es observar y destacar buenas prácticas en materia de la información presente en las páginas web de diversos proveedores de ventas online. Es una fotografía del momento del monitoreo, que indaga sobre la **información que se entrega, las posibilidades transaccionales y la seguridad** que se pueda ofrecer a los consumidores, tanto desde el punto de vista de la relación con éstos, particularmente en caso de desavenencias, como en lo que respecta al resguardo de sus datos. Los resultados NO pretenden sancionar el grado de cumplimiento respecto de las condiciones ofrecidas (a analizar por otras instancias institucionales), ni calificar el contenido de éstas.

Es fundamental que las empresas proveedoras de bienes y servicios con venta online se identifiquen claramente, disponiendo formas de contacto fluidas para el /la consumidor/a y presentando medidas de seguridad e información claras y oportunas

<sup>1</sup> Consultora GFK Consumer Choise.

sobre las características de los servicios ofrecidos. Estos criterios deben ser la carta de presentación de la empresa ante el consumidor.

## II. METODOLOGIA

La metodología del monitoreo base de este informe incluyó:

1. Identificación y selección de empresas que ofrecen la venta online.
2. Selección de las variables objeto de análisis para sitios web de venta online, teniendo en vista la regulación nacional y las buenas prácticas comerciales.
3. Monitoreo y evaluación de dichos criterios para cada uno de los sitios seleccionados. La fecha de monitoreo fue entre el 16 y 25 de Marzo 2013.
4. Listado de sitios, en conformidad a nivel de verificación de los criterios.

Específicamente los criterios evaluados son:

- a) **La identidad de la empresa:** si consigna de forma accesible y expedita un domicilio físico, teléfono y correo electrónico de contacto, e identificación de su representante legal. Se busca que el proveedor establezca canales permanentes de comunicación con el consumidor, lo que adquiere especial relevancia frente a la formulación de consultas o reclamos. La información del sitio debe ser clara, adecuada y suficiente para cualquier tipo de consumidor (v.g. inclusión de dichos antecedentes en el home page o en un link o enlace destinado a tal efecto, con la visibilidad suficiente en el sitio web).
- b) **Información sobre la transacción:** Si presenta términos y condiciones<sup>2</sup>, una descripción detallada de los productos y servicios, si tiene soporte para dudas y el costo total de los productos y servicios ofrecidos. También se observó si en el sitio web el proveedor permite la posibilidad de ejercer el derecho a retracto dentro de los 10 días siguientes a su contratación. El derecho a retracto se justifica en las ventas a distancia porque estas se perfeccionan con la aceptación, sin mediar previo contacto directo con el producto o servicio haciendo razonable la existencia de un tiempo intermedio o de "gracia" durante el cual los consumidores puedan revocar el consentimiento entregado.
- c) **Políticas de privacidad:** Se evaluó si especifica uso y finalidad de información proporcionada, quienes tendrán acceso a la información proporcionada, si presenta políticas de privacidad explícita y si especifica el consentimiento de uso de datos.
- d) **Seguridad del sitio:** Se evaluó si el sitio web dispone de los elementos técnicos para brindar seguridad y confidencialidad a los datos personales y financieros entregados por los consumidores, teniendo presente eventos como: alteración o transferencia no autorizados de dichos datos; divulgación no

<sup>2</sup> Para efectos de este informe, no se analizó la adecuación de tales términos a la LPC y/o ley sobre protección de datos personales, sino sólo la existencia de un apartado que informe sobre los términos y condiciones del sitio web.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

autorizada; interceptación o acceso malicioso por parte de terceros. Estas medidas de seguridad dicen relación principalmente con el redireccionamiento a sitios seguros bajo el protocolo criptográfico "https", la verificación del símbolo de candado en el buscador web, sin imágenes confusas de seguridad, entre otros. Para el caso de los datos financieros, se refiere a los pagos en línea y a las condiciones de seguridad necesarias para su resguardo. Se busca evitar el mal uso y/o fraudes relativos a los datos personales y/o financieros.

Para el análisis de los criterios mencionados, se estableció un total de 18 variables, cada una de las cuales fue ponderada en relación a la presencia o ausencia de la variable observada.

## **2.1 SITIOS WEB ANALIZADOS:**

### **a. RETAIL:**

1. www.falabella.com
2. www.ripley.cl
3. www.paris.cl
4. www.abcdin.cl
5. www.corona.cl
6. www.fashionspark.com
7. www.lapolar.cl

### **b. SITIOS DE DESCUENTO**

1. www.cuponatic.com
2. www.groupon.cl
3. www.ganeselo.com
4. www.clubventa.com
5. www.savemyday.cl
6. www.pezurbano.cl
7. www.clubpoint.cl
8. www.letsbonus.cl
9. www.cuponium.cl
10. www.Ticketofertas.cl
11. www.atrapalo.cl
12. www.freemiun.cl
13. www.tucupón.cl
14. www.agrupemonos.com
15. www.divinodescuento.cl

### **c. SITIOS DE TECNOLOGIA**

1. www.maconline.com
2. www.pcfactory.cl

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

3. [www.dell.cl](http://www.dell.cl)
4. [www.sonystyle.cl](http://www.sonystyle.cl)
5. [www.reifstore.cl](http://www.reifstore.cl)
6. [www.packardbell.cl](http://www.packardbell.cl)
7. [www.hponline.cl](http://www.hponline.cl)
8. [www.canon.cl/canon/estore/index.php](http://www.canon.cl/canon/estore/index.php)
9. [www.nikoncenter.cl](http://www.nikoncenter.cl)
10. [www.todoiphone.cl](http://www.todoiphone.cl)
11. [www.wei.cl](http://www.wei.cl)
12. [www.computel.cl](http://www.computel.cl)

**d. VENTAS TICKET ONLINE y PRODUCTOS MISCELANEOS**

1. [www.Puntoticket.cl](http://www.Puntoticket.cl)
2. [www.daleticket.cl](http://www.daleticket.cl)
3. [www.feriaticket.cl](http://www.feriaticket.cl)
4. [www.mundoticket.cl](http://www.mundoticket.cl)
5. [www.ticketpro.cl](http://www.ticketpro.cl)
6. [www.ticketek.cl](http://www.ticketek.cl)
7. [www.dafiti.cl](http://www.dafiti.cl)
8. [www.farox.com](http://www.farox.com)
9. [www.buscalibre.cl](http://www.buscalibre.cl)
10. [www.bazuca.cl](http://www.bazuca.cl)
11. [www.a3d.cl](http://www.a3d.cl)

**2.2 VARIABLES OBSERVADAS**

**a. IDENTIDAD DEL PROVEEDOR**

- Identificación de domicilio físico
- Identificación de teléfono
- Identificación correo electrónico
- Identificación representante legal

**b. INFORMACIÓN SOBRE LA TRANSACCIÓN**

- Términos y condiciones
- Descripción detallada de los bienes o servicios
- DELIVERY
- Soporte para dudas al consultar la página
- Identificación precio total
- Permite ejercicio del derecho a retracto, en conformidad a lo establecido en la LPC
- Derecho a la garantía
  - i. Se refiere de manera expresa al derecho a garantía

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

ii. Ofrece una garantía convencional

### c. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Especifica uso y finalidad de información proporcionada  
 Especifica quiénes tendrán acceso a la información proporcionada  
 Presenta políticas de privacidad explícitas  
 Especifica el consentimiento de uso de datos

### D .SEGURIDAD DEL SITIO

Seguridad de datos personales  
 Seguridad de datos financieros

## III. CONCLUSIONES PRELIMINARES

El presente informe evalúa la presencia o ausencia de variables relacionadas con la disponibilidad de ciertos datos o antecedentes que debieran estar presentes para que los/as consumidores/as puedan efectuar una compra informada. En total fueron 18 variables organizadas en 4 categorías (Identidad del Proveedor; Información sobre la transacción; Políticas de privacidad y Seguridad de Sitios). El levantamiento de información se realizó desde el 16 al 25 de marzo del 2013.

El análisis incluyó los sitios web de 45 empresas; 7 de Retail, 15 de sitios de descuentos, 11 de sitios de venta de productos tecnológicos y 12 de ventas de tickets y productos misceláneos online.

En términos generales, las empresas que mayor información entregan en sus páginas web son las de **Retail** y las con menos información visible son las de **Venta de tickets y productos misceláneos online**.

La categoría que entre todas sus variables presentó más información es **seguridad de los Sitios web**, seguido por **información de la transacción** y la con menos información observada es la relacionada con las **políticas de privacidad**. En este ítem observamos que todas las variables contaban con un número considerable de ausencia de información. Cabe destacar que en **información sobre transacción** las dos variables más ausentes son las que se refieren al **derecho de la garantía**.

La variable más ausente es la referida al **representante legal**. El **78%** (35 de 45) de las empresas monitoreadas no presenta esta información. Las empresas que **si** entregan este dato son: **Falabella, Ripley, Paris, ABCDIN, Corona, Fashion´s Park, La polar, Atrápalo, Pc Factory y Canon**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

La variable que presentó un 100% de presencia en las páginas observadas fue la relativa al soporte para dudas y consultas.

**En cuanto a la Política de privacidad,** el **36%** de las empresas monitoreadas no presenta información sobre el consentimiento de uso de datos.

**En cuanto a información sobre la transacción,** la información más ausente es la Derecho a la garantía (Ofrece una garantía convencional) con un **69% (31 de 45)** empresas que no cuentan con esta información. También se observó falta de información sobre Derecho a la garantía (Se refiere de manera expresa al derecho a garantía legal) **58% (26 de 45)** no entrega esta información. Llama la atención que un **16% (7 de 45)** no se encontró información sobre los términos y condiciones. Estas empresas son: Mundo ticket, Bazuca, Puntoticket, Feria Ticket, Nikon, Todo iphone y Wei.

### **3.1 CUADRO DE RESULTADOS SEGÚN PRESENCIA DE VARIABLES EN TÉRMINOS GENERALES:**

<b>VARIABLES</b>	<b>PORCENTAJE PRESENCIA VARIABLES</b>
Soporte para dudas y consultas	<b>100%</b>
Descripción detallada de bienes y servicios	<b>98%</b>
Identificación precio total	<b>98%</b>
Delivery y condiciones de entrega	<b>96%</b>
Teléfono de contacto	<b>87%</b>
Términos y condiciones	<b>85%</b>
Seguridad datos financieros	<b>85%</b>
Domicilio físico	<b>84%</b>
Correo electrónico contacto	<b>80%</b>
Seguridad de datos personales	<b>73%</b>
Especifica uso y finalidad de la información	<b>69%</b>
Especifica quienes tendrán acceso a la información	<b>67%</b>
Presencia de políticas de privacidad explícitas	<b>64%</b>
Especifica consentimiento de usos de los datos	<b>51%</b>
Derecho a retracto en conformidad a la LPC	<b>42%</b>
Información sobre derecho a garantía legal	<b>31%</b>
Información sobre derecho a garantía convencional	<b>22%</b>
Representante Legal	<b>21%</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

Cabe destacar que, en comparación al informe E-Commerce 2012<sup>3</sup>, la presencia de variables ha aumentado significativamente. Observamos gratamente como por ejemplo en las páginas web de retail y en sitios de descuento han incorporado información (contacto, transaccional, Política privacidad y seguridad) que es considerada básica para una buena práctica en materia de información en sitios web de compra y venta de productos y servicios.

Respecto de aquellos datos o antecedentes que en virtud a los principios y normas contenidas en la Ley N° 19.496 los proveedores de bienes o servicios deben entregar a los consumidores, SERNAC oficiará a las empresas que no exhiben en sus sitios web dicha información mínima. En conclusión las empresas que serán oficiadas son:

Variable	Sitios que no presentan variable	
Términos y condiciones	Bazuca Feria Ticket Mundoticket	Nikon Center Puntoticket Todo Iphone Wei
Descripción detallada	Bazuca	Todo Iphone
Identificación precio total	Bazuca	
Domicilio físico	A3d, Club point, Dafiti, Hp online, Pez urbano, Todo Iphone Tu cupón.	
Correo electrónico	Bazuca, Farox, Feriaticket, Gáneselo, Hp online, puntoticket Ticketpro, Todo Iphone y Wei.	
Representante legal	A3D, Agrupémonos, Bazuca, Club point, Club venta, Computel, Cuponatic, Cuponium, Dafiti, Daleticket, Dell, divino descuento, Farox, Feriaticket, Freemiun, Gáneselo, Groupón, Hp online, Letsbonus, Mc online, Mundo ticket, Nikon center, Packard bell, Pez Urbano, Punto ticket, Reifstore, Save my day, Sony stile, Ticket ofertas, Ticketek, Ticketpro, Todo Iphone, Tu cupón y Wei.	

<sup>3</sup> Monitoreo E-Commerce junio 2012. Servicio Nacional del Consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

### **III.RESULTADOS**

#### **3.1. Resultados por variables en términos específicos (según nivel de importancia)**

##### **a) Seguridad del sitio**

- Seguridad de datos personales: 73% (33 casos) presenta esta variable y un 27% (12 casos) no informa.
- Seguridad de datos financieros: 85% (38 casos) presenta esta variable y un 15% (7 casos) no informa.

Variable	Presencia	Ausencia	Sitios que no presentan variable	
Seguridad de los datos personales	73%	27%	Agrupémonos Bazuca Computel Feraiticket Maconline Mundoticket	Nikon Puntoticket Reifstore Ticketpro Todo iphone Wei
Seguridad de los datos financieros	85%	15%	Bazuca Computel Feriaticket Munditicket	Puntoticket Ticketpro Todoiphone

##### **b) Política de Privacidad**

- Presencia de Políticas de Privacidad explícitas: 67%(30 casos) presenta esta variable y un 33% (15 casos) no informa.
- Especifica el uso y finalidad de la información proporcionada por los consumidores: 69%(31 casos) presenta esta variable y un 31% (14 casos) no informa.
- Especifica quiénes tendrán acceso a la información proporcionada: 69%(31 casos) presenta esta variable y un 31% (14 casos) no informa.
- Especifica el consentimiento de uso de datos: 64% (29 casos) presenta esta variable y un 36% (16 casos) no informa.

Variable	Presencia	Ausencia	Sitios que no presentan variable	
Presencia políticas de privacidad	67%	33%	Agrupémonos Bazuca Buscalibre Computel Dafiti Farox feriaticket	Mundoticket Mconline Nikon Puntoticket Reifstore Ticketpro Todoiphone Wei
Especifica uso y finalidad	69%	31%	Agrupémonos	Nikon

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

de la información			Bazuca Computel Farox Feriaticket Maonline mundoticket	Packardbell Puntoticket Reifstore Ticketpro Todo iphone Wei
Especifica quienes tendrán acceso a la información	69%	31%	Agrupémonos Bazuca Buscalibre Computel Farox Feriaticket maonline	Mundoticket Nikon Puntoticket Reifstore Ticketpro Todo iphone Wei
Especifica consentimiento de uso de datos	64%	36%	ABCDIN Agrupémonos Bazuca Canon Computel Dell Feriaticket Maonline	Nikon Puntoticket Reifstore Ripley Ticketpro Todo iphone Wei Mundoticket

**c) Información de la transacción**

- Términos y condiciones: 85% (38 casos) presenta esta variable y un 16% (7 casos) no informa.
- Descripción detallada de los bienes y servicios: 98%(49 casos) presenta esta variable y un 2% (1 casos) no informa.
- Delivery / Condiciones de entrega del producto: 96%(43 casos) presenta esta variable y un 4% (2 casos) no informa.
- El 100% presenta un Soporte para dudas al consultar la página
- Identificación del precio total: 98%(44 casos) presenta esta variable y un 2% (1 casos) no informa.
- Permite ejercicio del derecho a retracto, en conformidad a lo establecido en la LPC: 51% (23 casos) presenta esta variable y un 49%(22 casos) no informa.
- Derecho a la garantía (Se refiere de manera expresa al derecho a garantía legal): un 42% (19 casos) presenta esta variable y 58%(26 casos) no informa.
- Derecho a la garantía (Ofrece una garantía convencional): 31% (14 casos) presenta esta variable y un 69%(31casos) no informa.

Variable	Presencia	Ausencia	Sitios que no presentan variable	
Términos y condiciones	85%	15%	Bazuca Feria Ticket Mundoticket	Nikon Center Puntoticket Todo Iphone Wei
Descripción detallada	98%	2%	Bazuca	Todo Iphone
Delivery	96%	4%	Bazuca Mundo ticket	Ticket pro Todo iphone

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

## INFORME PUBLICIDAD E-COMMERCE

Soporte dudas o consultas	100%	0		
Identificación precio total	98%	2%	Bazuca	
D° retracto en conformidad LPC	51%	49%	Agrupémonos Atrápalo Bazuca Club ventas Computel Corona Dafiti Dell Farox Fashionspark	Freemiun Gáneselo Mundoticket Pacardbell Puntoticket Save my day Sony Ticket ofertas Ticketek Ticketpro Tu cupón
Derecho a la garantía (legal)	42%	58%	Agrupémonos Atrápalo Bazuca Canon Club point Club venta Cuponatic Dafiti Daleticket Farox Feriaticket Wei Tu cupón	Gáneselo Groupon Hap online Mundoticket Nikon center Packard bell Puntoticket Save my day Ticket oferta Ticketek Ticketpro Todo iphone
Derecho a la garantía (convencional)	31%	69%	Agrupémonos Atrápalo bazuca canon club point Club venta Computel Cuponium Daleticket D. descuento Farox Feria ticket Freemiun Todo iphone Tu cupón	Ganeselo Groupon Let's bonus Mundoticket Nikon Packardbell Pc Factory Pez urbano Puntoticket Reiftore Save my day Sony Ticket oferta Ticketpro

### d) Identidad del proveedor

- Identificación del Domicilio físico: De un total de 45 sitios observados **el 84%** (38 casos) presenta esta variable y un **16%** (7 casos) no informa.
- Identificación del teléfono: **87%** (39 casos) presenta esta variable y un **13%** (6 casos) no informa.
- Identificación del correo electrónico: **80%** (36 casos) presenta esta variable y un **20%** (9 casos) no informa.
- Identificación del representante legal: **22,2%** (10 casos) presenta esta variable y un **78%** (35 casos) no informa.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

## INFORME PUBLICIDAD E-COMMERCE

Variable	Presencia	Ausencia	Sitios que no presentan variable
Domicilio físico	84%	16%	A3d Club point Dafiti Hponline Pez urbano Todo Iphone Tu cupón.
Teléfono	87%	13%	Agrupémonos Bazuca Clubpoint Farox Freemiun Pez urbano.
Correo electrónico	80%	20%	Bazuca Farox Feriaticket Gáneselo Hp online Puntoticket Ticketpro Todo Iphone Wei.
Representante legal	22%	78%	A3D, Agrupémonos, Bazuca, Club point, Club venta, Computel, Cuponatic, Cuponium, Dafiti, Daleticket, Dell, Divino descuento, Farox, Feriaticket, Freemiun, Gáneselo, Grupon, Hp online, Let´s bonus, Mconline, Mundo ticket, Nikon center, Packard bell, Pez Urbano, Punto ticket, Reifstore, Save my day, Sony stile, Ticket ofertas, Ticketek, Ticketpro, Todo Iphone, Tu cupón y Wei.

#### **4. Resultados por rubro de sitios observados.**

##### **4.1 RETAIL:**

###### **a. IDENTIDAD DEL PROVEEDOR:**

El 100% de las empresas de retail observadas presentan la información sobre identidad de los proveedores, de manera clara y visible.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

Proveedor	Identificación de domicilio físico	Identificación de teléfono	Correo electrónico	Identificación representante legal
Falabella	si	si	contacto@falabella.cl	si
Ripley	si	si	<a href="mailto:contacto@ripley.cl">contacto@ripley.cl</a>	si
Paris	si	si	<a href="mailto:contacto@paris.cl">contacto@paris.cl</a>	si
Abcdin	si	si	<a href="mailto:contacto@abcdin.cl">contacto@abcdin.cl</a>	si
Corona	si	si	<a href="mailto:contactointernet@corona.cl">contactointernet@corona.cl</a>	si
Fashion 's Park	si	si	<a href="mailto:infoweb@fashionpark.cl">infoweb@fashionpark.cl</a>	si
La Polar	si	si	<a href="mailto:contactenos@lapolar.cl">contactenos@lapolar.cl</a>	si

#### b. INFORMACIÓN SOBRE LA TRANSACCIÓN:

El 100% de las empresas de retail observadas entrega información sobre términos y condiciones.

El 100% presenta una descripción detallada de los bienes y servicios.

El 100% entrega información sobre delivery y condiciones de entrega del producto.

El 100% identifica el precio total de los productos a la venta.

El 71%(5 de 7) Informa que permite el derecho al retracto en conformidad a lo establecido en la LPC. Corona y Fashion Park expresamente mencionan que no se permite ese derecho.

El 100% informa sobre el derecho a la garantía legal

El 100% Ofrece una garantía convencional.

Proveedor	Términos y condiciones	Descripción detallada de los bienes o servicios	Delivery / Condiciones de entrega del producto	Soporte para dudas al consultar la pagina	Identificación del precio total	Permite ejercicio del derecho a retracto, en conformidad a lo establecido en la LPC	Derecho a la garantía (Se refiere de manera expresa al derecho a garantía legal)	Derecho a la garantía (Ofrece una garantía convencional)
Falabella	si	si	si	si	si	si	si	si
Ripley	si	si	si	si	si	si	si	si
Paris	si	si	si	si	si	si	si	si
Abcdin	si	si	si	si	si	si	si	si
Corona	si	si	si	si	si	no	si	si
Fashion 's Park	si	si	si	si	si	no	si	si
La Polar	si	si	si	si	si	si	si	si

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

**c. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD:**

El 100% de las empresas de retail observadas especifican el uso y finalidad de la información proporcionada por los consumidores.

El 100% de las empresas de retail observadas, especifican quienes tendrán acceso a la información proporcionada.

El 100% presenta políticas de privacidad explícitas.

El 71% (5 de 7) especifica el consentimiento de uso de los datos personales. Ripley y ABCDIN no especifica el consentimiento de uso de datos.

Proveedor	Especifica el uso y finalidad de la información proporcionada por los consumidores	Especifica quiénes tendrán acceso a la información proporcionada	Presencia de Políticas de Privacidad explícitas	Especifica el consentimiento de uso de datos
Falabella	si	si	si	si
Ripley	si	si	si	no
Paris	si	si	si	si
Abcdin	si	si	si	no
Corona	si	si	si	si
Fashion 's Park	si	si	si	si
La Polar	si	si	si	si

**d. SEGURIDAD DEL SITIO:**

El 100% de las empresas del retail observadas presentan medidas de seguridad de datos personales y financiero

Proveedor	Seguridad de datos personales	Seguridad de datos financieros
Falabella	si	si
Ripley	si	si
Paris	si	si

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

Abcdin	si	si
Corona	si	si
Fashion 's Park	si	si
La Polar	si	si

#### 4.2 **SITIOS DE DESCUENTO:**

##### a. **IDENTIDAD DEL PROVEEDOR:**

El 91% (10 de 11) de los sitios de descuento presentan información de domicilio físico. La empresa tu cupón no dispone de esta información.

El 100% de los sitios de descuentos observados presentan información de contacto telefónico.

El 91% (10 de 11) de los sitios de descuento presentan información del correo electrónico. La empresa gánesele no presenta esta información.

El 100% de las empresas no presenta información de la identificación del representante legal.

Proveedor	Identificación de domicilio físico	Identificación de teléfono	Correo electrónico	Identificación representante legal
Cuponatic	si	si	<a href="mailto:contacto@cuponatic.com">contacto@cuponatic.com</a>	no
Groupon.cl	si	si	<a href="mailto:soporte@groupon.cl">soporte@groupon.cl</a>	no
Gánesele	si	si	no	no
Club ventas	si	si	<a href="mailto:info@clubventas.cl">info@clubventas.cl</a>	no
Save My Day	si	si	<a href="mailto:info@savemyday.cl">info@savemyday.cl</a>	no
Let 's bonus	si	si	<a href="mailto:info@letsbonus.cl">info@letsbonus.cl</a>	no
Cuponium	si	si	<a href="mailto:contacto@cuponium.cl">contacto@cuponium.cl</a>	no
Ticket Ofertas	si	si	<a href="mailto:info@ticketofertas.cl">info@ticketofertas.cl</a>	no
Atrápalo	si	si	<a href="mailto:info@atrapalo.cl">info@atrapalo.cl</a>	si
Tucupon	no	si	<a href="mailto:contacto@tucupon.cl">contacto@tucupon.cl</a>	no
Divino Descuento	si	si	<a href="mailto:soporte@divinodescuento.cl">soporte@divinodescuento.cl</a>	no

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

**b. INFORMACIÓN SOBRE LA TRANSACCIÓN:**

El 100% de las empresas informan sobre los términos y condiciones

El 100% de las empresas hace una descripción detallada de los bienes y servicios.

El 100% de las empresas presentan información del delivery.

El 100% cuenta con un soporte para las dudas y consultas.

El 100% de las empresas observadas identifica el precio total de los productos en venta.

El 36% de las empresas permite el ejercicio del derecho a retracto en conformidad a lo establecido a la LPC. Cuponatic, Gáneselo, Club Ventas, Save my day, ticket ofertas, atrápalo y Tu cupón no lo permiten expresamente.

Un 18% (2 de 11) de las empresas observadas se refiere de manera explícita al derecho de garantía legal. Sólo las empresas Lets Bonus y Divino Descuento presentan esta información.

El 100% de las empresas analizadas no informan sobre el derecho a una garantía convencional.

Proveedor	Términos y condiciones	Descripción detallada de los bienes o servicios	Delivery / Condiciones de entrega del producto	Soporte para dudas al consultar la pagina	Identificación del precio total	Permite ejercicio del derecho a retracto, en conformidad a lo establecido en la LPC	Derecho a la garantía (Se refiere de manera expresa al derecho a garantía legal)	Derecho a la garantía (Ofrece una garantía convencional)
Cuponatic	si	si	si	si	si	no	no	no
Groupon.cl	si	si	si	si	si	si	no	no
Gáneselo	si	si	si	si	si	no	no	no
Club ventas	si	si	si	si	si	no	no	no
Save My Day	si	si	si	si	si	no	no	no
Letsbonus	si	si	si	si	si	si	si	no
Cuponium.cl	si	si	si	si	si	si	no	no

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

Ticket ofertas	si	si	si	si	si	no	no	no
Atrápalo	si	si	si	si	si	no	no	no
Tucupon.cl	si	si	si	si	si	no	no	no
Divino Descuento	si	no						

**c. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD:**

El 100% de las empresas presentan información sobre el uso y finalidad de la información proporcionada por los consumidores, como también especifican quienes tendrán acceso a la información proporcionada.

El 100% de las empresas presentan políticas de privacidad explícitas

El 100% de las empresas especifican el consentimiento del uso de los datos.

Proveedor	Especifica el uso y finalidad de la información proporcionada por los consumidores	Especifica quiénes tendrán acceso a la información proporcionada	Presencia de Políticas de Privacidad explícitas	Especifica el consentimiento de uso de datos
Cuponatic	si	si	si	si
Groupon.cl	si	si	si	si
Gáneselo	si	si	si	si
Club ventas	si	si	si	si
Save My Day	si	si	si	si
Letsbonus	si	si	si	si
Cuponium.cl	si	si	si	si
Ticket ofertas	si	si	si	si
Atrápalo	si	si	si	si
Tucupon.cl	si	si	si	si
Divino Descuento	si	si	si	si

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

**d. SEGURIDAD DEL SITIO:**

El 100% de las empresas observadas presentan medidas de seguridad para los datos personales y para los datos financieros.

Proveedor	Seguridad de datos personales	Seguridad de datos financieros
Cuponatic	si	si
Groupon.cl	si	si
Gáneselo	si	si
Club ventas	si	si
Save My Day	si	si
Letsbonus	si	si
Cuponium.cl	si	si
Ticket ofertas	si	si
Atrápalo	si	si
Tucupon.cl	si	si
Divino Descuento	si	si

**4.3 SITIOS DE TECNOLOGIA**

**a. IDENTIDAD DEL PROVEEDOR:**

El 83% (10 de 12) de las empresas observadas presentan información sobre el domicilio físico. Las empresas Hp online y Todo iphone no cuentan con esta información.

El 100% de las empresas observadas presentan información de teléfono de contacto.

El 75% (9 de 12) de las empresas presentan una dirección de correo de contacto. Las empresas hp online, todo iphone y wei no presentan esta información.

17% (2 de 12) de las empresas identifican al representante legal. Las empresas PC Factory y canon presentan esta información

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

Proveedor	Identificación de domicilio físico	Identificación de teléfono	Correo electrónico	Identificación representante legal
Mac Online	si	si	<a href="mailto:info@maconline">info@maconline</a>	no
Pc factory	si	si	<a href="mailto:replegal@pcfactory.cl">replegal@pcfactory.cl</a>	si
Dell	si	si	<a href="mailto:privacy@dell.com">privacy@dell.com</a>	no
Sony style	si	si	<a href="mailto:sonychile@am.sony.com">sonychile@am.sony.com</a>	no
Reifstore	si	si	<a href="mailto:web@reifstchneider.cl">web@reifstchneider.cl</a>	no
Packard bell	si	si	<a href="mailto:contacto@netnow.cl">contacto@netnow.cl</a>	no
Hp online	no	si	no	no
Canon	si	si	<a href="mailto:contacto@canon.cl">contacto@canon.cl</a>	si
Nikon center	si	si	<a href="mailto:stecnico@nikoncenter.cl">stecnico@nikoncenter.cl</a>	no
Todo iphone	no	si	no	no
Wei	si	si	no	no
Computel	si	si	<a href="mailto:info@computel.cl">info@computel.cl</a>	no

#### b. INFORMACIÓN SOBRE LA TRANSACCIÓN:

El 75% (9 de 12) de las empresas observadas presentan información sobre sus términos y condiciones. Nikon, Todo Iphone y Wei no presentan esta información.

El 92% (11 de 12) de las empresas presenta una descripción detallada de los bienes y servicios y del Delivery. El sitio de Todo Iphone no presenta esta información.

El 100% tiene un soporte para dudas y denuncias.

El 100% entrega información del precio total de los productos en venta.

El 67% permite el ejercicio del derecho a retracto en conformidad a lo establecido en la LPC.

El 50% de las empresas observadas se refieren de manera explícita al derecho a la garantía. Packard bell, Hp online, canon, Nikon, todo iphone y wei no presentan esta información.

El 33% de los sitios informan garantía convencional. Pc Factory, sony, Reifstore, Packard bell, Canon, Nikon, Todo Iphone y Computel no entregan esta información.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

Proveedor	Términos y condiciones	Descripción detallada de los bienes o servicios	Delivery / Condiciones de entrega del producto	Soporte para dudas al consultar la pagina	Identificación del precio total	Permite ejercicio del derecho a retracto, en conformidad a lo establecido en la LPC	Derecho a la garantía (Se refiere de manera expresa al derecho a garantía legal)	Derecho a la garantía (Ofrece una garantía convencional)
Mac Online	si	si	si	si	si	si	si	si
Pc factory	si	si	si	si	si	si	si	no
Dell	si	si	si	si	si	no	si	si
Sony style	si	si	si	si	si	no	si	no
Reifstore	si	si	si	si	si	si	si	no
Packard bell	si	si	si	si	si	no	no	no
Hponline	si	si	si	si	si	si	no	si
Canon	si	si	si	si	si	si	no	no
Nikoncenter	no	si	si	si	si	si	no	no
Todo iphone	no	no	no	si	si	si	no	no
Wei	no	si	si	si	si	si	no	si
Computel	si	si	si	si	si	no	si	no

### c. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

El 42% (5de 12) de los sitios observados especifican el uso y finalidad de la información proporcionada por los consumidores. Las empresas Mconline, Reifstore, Packard Bell, Nikon center, Todo iphone, Wei y Computel, no especifican esa información.

El 50% (6 de 12) de los sitios observados especifican quienes tendrán acceso a la información proporcionada. Maconline, Reifstore, Nikon Center, Todo Iphone, Wei y Computel no entregan la información observada.

El 50% (6 de 12) de los sitios de tecnologías observados presenta políticas de privacidad explícitas. Mac online, Reifstore, Nikon Center, Todo Iphone, Wei y Computel no presentan está información.

El 33% (4 de 12) de los sitios especifican el consentimiento de uso los datos. Mac online, Dell, Reifstore, Canon, Nikon Center, Todo Iphone, Wei y Computel, no especifican la información.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

Proveedor	Especifica el uso y finalidad de la información proporcionada por los consumidores	Especifica quiénes tendrán acceso a la información proporcionada	Presencia de Políticas de Privacidad explícitas	Especifica el consentimiento de uso de datos
MacOnline	no	no	no	no
Pcfactory	si	si	si	si
Dell	si	si	si	no
Sony style	si	si	si	si
Reifstore	no	no	no	no
Packardbell	no	si	si	si
Hp online	si	si	si	si
Canon	si	si	si	no
Nikon center	no	no	no	no
Todo iphone	no	no	no	no
Wei	no	no	no	no
Computel	no	no	no	no

**d. SEGURIDAD DEL SITIO:**

El 50% (6 de 12) de los sitios observados presentan una medida de seguridad de datos personales. Mac online, Reifstore, Nikon Center, Todo Iphone, Wei y computel no presentan esta medida.

83% (10 de 12) de los sitios presentan medidas de seguridad de datos financieros. Todo Iphone y computel no presentan estas medidas.

Proveedor	Seguridad de datos personales	Seguridad de datos financieros
MacOnline	no	si
Pcfactory	si	si
Dell	si	si
Sony style	si	si
Reifstore	no	si
Packardbell (netnow)	si	si
Hp online	si	si
Canon	si	si
Nikon center	no	si

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

Todo iphone	no	no
Wei	no	si
Computel	no	no

#### **4.4 VENTAS TICKET Y PRODUCTOS MISCELANEOS ONLINE**

##### **a. IDENTIDAD DEL PROVEEDOR:**

El 82% (9 de 11) de los sitios observados, presentan información del domicilio físico. A3d y dafiti no entregan dicha información.

El 82% (9 de 12) de los sitios observados, presentan información de contacto telefónico. Bazuca y Farox no presentan dicha información.

55%(6 de 11) de los sitios observados presentan información de contacto de correo electrónico. Bazuca, Puntoticket, farox, Feriaticket y Ticketpro no entregan esta información.

El 100% de las empresas no presentan información del representante legal.

Proveedor	Identificación de domicilio físico	Identificación de teléfono	Correo electrónico	Identificación representante legal
Mundoticket	si	si	info@mundoticket.cl	no
A3d	no	si	ventas@a3d.cl	no
Daleticket	si	si	contacto@daletiket.cl	no
Bazuca	si	no	no	no
Buscalibre	si	si	ventas@buscalibre.com	no
Puntoticket	si	si	no	no
Dafiti	no	si	info@dafiti.cl	no
Farox	si	no	no	no
Feriaticket	si	si	no	no
Ticketpro	si	si	no	no
Ticketek	si	si	serviciocliente@ticketek.cl	no

##### **b. INFORMACIÓN SOBRE LA TRANSACCIÓN:**

El 64% (7de 11) de los sitios observados entregan información de términos y condiciones. Mundo Ticket, Bazuca, Puntoticket y Feriaticket no entregan esta información.

El 91% (10 de 11) de los sitios entregan una descripción detallada de los bienes y servicios en sus páginas web. Bazuca no entrega esta información.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

67% (8 de 11) de los sitios observados entregan información detallada del Delivery y condiciones de la entrega del producto. Mundo Ticket, bazuca y Ticketpro, no entregan esta información

El 100% de los sitios presenta soporte para dudas y consultas en su página.

El 91% (10 de 11) entrega información del precio total. Bazuca no entrega esta información

El 36% (4 de 11) permite el ejercicio al derecho a retracto en conformidad a lo establecido a la LPC. Mundoticket, Bazuca, Puntoticket, Dafiti, Farox, Ticketpro y Ticketek no lo permiten.

18% (2 de 11) de los sitios observados presenta información sobre el derecho a la garantía legal de manera expresa. Mundoticket, daleticket, Bazuca, Puntoticket, dafiti, Farox, Feriaticket Ticketpro y Ticketek no entregan esta información.

27% (3 de 11) de las empresas observadas informan sobre una garantía convencional. Mundoticket, daleticket, bazuca, Puntoticket, farox, feriaticket, Ticketpro y Ticketek no entregan esta información.

Proveedor	Términos y condiciones	Descripción detallada de los bienes o servicios	Delivery / Condiciones de entrega del producto	Soporte para dudas al consultar la pagina	Identificación del precio total	Permite ejercicio del derecho a retracto, en conformidad a lo establecido en la LPC	Derecho a la garantía (Se refiere de manera expresa al derecho a garantía legal)	Derecho a la garantía (Ofrece una garantía convencional)
Mundoticket	no	si	no	si	si	no	no	no
A3d	si	si	si	si	si	si	si	si
Daleticket	si	si	si	si	si	si	no	no
Bazuca	no	no	no	si	no	no	no	no
Buscalibre	si	si	si	si	si	si	si	si
Puntoticket	no	si	si	si	si	no	no	no
Dafiti	si	si	si	si	si	no	no	si
Farox	si	si	si	si	si	no	no	no
Feriaticket	no	si	si	si	si	si	no	no
Ticketpro	si	si	no	si	si	no	no	no
Ticketek	si	si	si	si	si	no	no	no

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

### c. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

45% (5 de 11) de las empresas analizadas especifica el uso y finalidad de los datos proporcionados. Mundoticket, Bazuca, Puntoticket, Farox, Feriaticket y Ticketpro no entregan esta información.

El 36% (4 de 11) especifica quienes tendrán acceso a la información proporcionada. Mundoticket, Bazuca, Buscalibre, Puntoticket, Farox, Feriaticket y Ticketpro no entregan esta información.

27% (3 de 11) de las empresas observadas presentan políticas explícitas de privacidad. Mundoticket, Bazuca, Buscalibre, Puntoticket, Dafiti, Farox, Feriaticket y Ticketpro no entregan esta información.

El 55% (6 de 11) de los sitios observados, no especifican en consentimiento del uso de los datos. Mundoticket, Bazuca, Puntoticket, Feriaticket, Ticketpro no entregan esta información.

Proveedor	Especifica el uso y finalidad de la información proporcionada por los consumidores	Especifica quiénes tendrán acceso a la información proporcionada	Presencia de Políticas de Privacidad explícitas	Especifica el consentimiento de uso de datos
Mundoticket	no	no	no	no
A3d	si	si	si	si
Daleticket	si	si	si	si
Bazuca	no	no	no	no
Buscalibre	si	no	no	si
Puntoticket	no	no	no	no
Dafiti	si	si	no	si
Farox	no	no	no	si
Feriaticket	no	no	no	no
Ticketpro	no	no	no	no
Ticketek	si	si	si	si

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

#### d. SEGURIDAD DEL SITIO:

El 55% (6 de 11) de los sitios observados, presentan medidas de seguridad de datos personales y financieros. Mundoticket, Bazuca, Puntoticket, Feriaticket, Ticketpro no entregan estas medidas.

Proveedor	Seguridad de datos personales	Seguridad de datos financieros
Mundoticket	no	no
A3d	si	si
Daleticket	si	si
Bazuca	no	no
Buscalibre	si	si
Puntoticket	no	no
Dafiti	si	si
Farox	si	si
Feriaticket	no	no
Ticketpro	no	no
Ticketek	si	si

#### V. DERECHOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

- El consumidor debe tener presente que las compras virtuales no significan que el producto que compre y a quién se lo compre "sean también virtuales". Es decir, la empresa debe ser perfectamente identificable por parte del consumidor.
- La ley entrega la posibilidad que en las compras a distancia, el consumidor se pueda retractar del contrato dentro de los 10 días desde que ha recibido el producto o contratado el servicio y antes de que se preste.
- Es obligación del proveedor enviar una confirmación escrita del contrato, por vía electrónica o cualquier otro medio que garantice el debido y oportuno conocimiento al consumidor. De no ser así, el plazo de retracto se extiende a 90 días.
- También tiene derecho a que se respete lo ofertado y publicitado.
- Tenga en cuenta además que los bienes adquiridos por este medio o por comunicación a distancia tienen, como todo producto comprado nuevo, derecho a garantía por fallas o defectos, dentro del plazo de tres meses de adquiridos.
- Para los productos refaccionados o usados no opera la garantía, siempre y cuando ello sea debidamente informado el consumidor. Lo que debe informarse es su calidad de segunda selección.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI

- La información del proveedor en medios electrónicos sobre sí mismo debe ser suficientemente clara y precisa, correcta y de fácil acceso para los consumidores, de manera tal que permita su identificación mediante nombre o razón social, domicilio principal, dirección de correo electrónico, u otra forma de contacto.
- La información debe describir correcta y claramente los bienes y servicios ofrecidos, así como las ofertas y promociones, permitiendo a los consumidores una decisión informada sobre la conveniencia o no de realizar la transacción, así como que sea posible tener un registro de tal información.
- En cuanto a la información relativa a la transacción, debe contener los costos, plazos de entrega, término, condiciones, formas de pago, restricciones o limitaciones de la compra, instrucciones de uso, alertas de seguridad, políticas de cambios, reembolsos, garantías, etc.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22/04/2013	24/04/2013	25/04/2013
Cargo	Laura Carrera	Abogado DEI	Jefatura DEI