

**REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
DEL COMITÉ DE COMERCIO ELECTRÓNICO DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE SANTIAGO A.G.**

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto de este Reglamento. Este instrumento establece la organización, funciones y objetivos del Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago A.G.

Artículo 2. Definiciones. En este Reglamento las siguientes palabras tendrán el significado que a continuación se señala:

- a) **“Comité de Comercio Electrónico”** o **“El Comité”**: El Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago - A.G.
- b) **“Cámara”**: La Cámara de Comercio de Santiago - A.G.
- c) **“Comercio Electrónico”**: Toda forma de compra, venta, intercambio o prestación de bienes, servicios o información mediante plataformas y canales digitales, donde las transacciones se realizan a través de redes electrónicas, como Internet. Esta actividad abarca interacciones comerciales entre empresas (B2B), empresas y consumidores (B2C), consumidores entre sí (C2C) y entre gobiernos, siendo interoperable, escalable y adaptable a diversas tecnologías y dispositivos.
- d) **“Empresas Adheridas”**: Los socios de la Cámara que han sido admitidos como miembros del Comité.
- e) **“Reglas Técnicas Generales”**: Los procesos, estándares y modelos de comportamientos objetivos, adecuados y de aplicación general, que constituyen la *lex artis* de las empresas que participan del Comercio Electrónico.
- f) **“Actividad o Promoción”**: Toda iniciativa diseñada y coordinada por el Comité con el objetivo de fomentar el desarrollo, la innovación y las mejores prácticas en el Comercio Electrónico con la finalidad de fortalecer la competitividad, la confianza de los consumidores y la sostenibilidad del ecosistema digital, a través de estrategias colaborativas y mecanismos de apoyo a las Empresas Adheridas.

- g) **“Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico” o el “Código de Buenas Prácticas”:** Documento que contiene un, conjunto de principios, directrices y compromisos obligatorios para las Empresas Adheridas establecidos con el objetivo de fomentar prácticas éticas, seguras y transparentes en las operaciones de Comercio Electrónico con la finalidad de promover la confianza de los consumidores, asegurar el cumplimiento normativo, y establecer estándares de calidad y responsabilidad social entre las Empresas Adheridas.
- h) **“Principios de Conducta Empresarial”:** Conjunto de directrices que orientan la actuación de los socios de la Cámara, estableciendo estándares de comportamiento ético y responsable en el ejercicio de sus actividades empresariales. Su finalidad es fomentar una cultura de integridad, transparencia y sostenibilidad, promoviendo el respeto a los derechos fundamentales, la libre competencia, el trato justo a consumidores y proveedores, la protección del medioambiente y la contribución al desarrollo económico y social del país. Estos principios constituyen un marco de referencia vinculante para los socios de la Cámara y deben ser observados en el ejercicio de su actividad empresarial, alineando sus decisiones y estrategias con los valores de responsabilidad corporativa y liderazgo empresarial.
- i) **“Sello de Confianza de la Cámara de Comercio de Santiago”:** Distintivo que certifica que una empresa cumple con altos estándares de buenas prácticas en Comercio Electrónico, orientados a garantizar la transparencia, seguridad, responsabilidad y calidad en la experiencia de compra digital. Asimismo, acredita que la empresa ha superado exitosamente los procesos de revisión establecidos por la Cámara para la obtención del sello. Su objetivo es fortalecer la confianza de los consumidores y promover un entorno competitivo y confiable en el mercado digital.

Artículo 3. Naturaleza y Fines del Comité. El Comité es un grupo de trabajo que funciona al interior de la CCS, como parte de ella y bajo su personalidad jurídica.

Los fines del Comité son:

- a) Fomentar el Comercio Electrónico: Promover, apoyar y desarrollar, mediante actividades y promociones del Comercio Electrónico.

- b) Impulsar alianzas estratégicas: Desarrollar y fortalecer alianzas destinadas a facilitar el Comercio Electrónico.
- c) Generar confianza en el ecosistema digital: Fomentar la confianza recíproca de las Empresas Adheridas, consumidores, organismos reguladores y otros stakeholders relevantes que participan directa o indirectamente del Comercio Electrónico.

Para lograr estos fines, el Comité dedicará sus esfuerzos preferentemente a:

- a) Incentivar el uso del Comercio Electrónico entre las Empresas Adheridas y los consumidores, fomentando su desarrollo como un canal eficiente, seguro y accesible para la actividad comercial;
- b) Organizar espacios de encuentro. Realizar actividades y promociones que fomenten el desarrollo del Comercio Electrónico y faciliten la interacción virtuosa entre las Empresas Adheridas, los consumidores y otros actores del ecosistema digital;
- c) Fomentar la autorregulación e impulsar buenas prácticas. Velar por el cumplimiento de prácticas comerciales éticas y su alineación con los Principios de Conducta Empresarial de la Cámara de Comercio de Santiago A.G. y el Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico. Asimismo, participar en iniciativas destinadas a fomentar la adopción y promover la difusión de estándares éticos y profesionales en el Comercio Electrónico;
- d) Participar en iniciativas público-privadas. Colaborar con entidades públicas y privadas en proyectos que impulsen el Comercio Electrónico;
- e) Generar investigación y análisis. Realizar estudios e investigación sobre temas relacionadas con el Comercio Electrónico y su evolución;
- f) Facilitar la capacitación y actualización. Organizar y participar en reuniones, congresos y conferencias de carácter nacional e internacional sobre nuevas técnicas y prácticas del Comercio Electrónico;
- g) Difundir los avances en Comercio Electrónico. Promover el conocimiento y adopción de tecnologías y métodos actualizados en contratación electrónica;

- h) Promover estándares y buenas prácticas en el Comercio Electrónico, asegurando el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales y su adaptación a los usos globales del Comercio Electrónico;
- i) Compromiso con la libertad contractual, la libre competencia y la protección de datos en el Comercio Electrónico, promoviendo estos principios entre las Empresas Adheridas y el ecosistema digital en su conjunto.

TÍTULO II: DE LAS EMPRESAS ADHERIDAS.

Artículo 4. Categorías de adhesión. Las Empresas Adheridas podrán participar del Comité de Comercio Electrónico bajo una de las siguientes categorías:

1. **Empresas Comercializadoras en Comercio Electrónico.** Empresas que realizan la comercialización de bienes, servicios o información a través de plataformas y canales digitales, donde las transacciones se efectúan mediante redes electrónicas como Internet, sistemas de llamadas, aplicaciones de mensajería y televisión digital, adaptándose a nuevas tecnologías que puedan desarrollarse en el futuro.
2. **Empresas Facilitadoras del Comercio Electrónico.** Empresas que ofrecen servicios esenciales para facilitar y optimizar las operaciones de Comercio Electrónico, como por ejemplo proveedores y servicios de tecnología, agencias de publicidad y marketing digital, medios de pago e instituciones financieras, empresas de logística y transporte, empresas de investigación de mercado, consultoras de negocio y profesionales.

Artículo 5. Requisitos para ingresar al Comité de Comercio Electrónico. Para incorporarse al Comité y adquirir la condición de Empresa Adherida, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.- Membresía Activa en la Cámara.** Ser socio de la Cámara de Comercio por al menos dos meses antes de la fecha de presentación de la solicitud de incorporación al Comité y estar al día en el pago de sus cuotas sociales.
- 2.- Solicitud Formal de Ingreso.** Presentar una solicitud escrita al Gerente General de la Cámara, mediante correo electrónico, indicando:

i.- La intención expresa de incorporarse al Comité, ii.- La adhesión formal al Reglamento del Comité, a las normas dictadas conforme a éste y al Código de Buenas Prácticas, y iii.- La designación de un delegado titular y, eventualmente, su reemplazante.

3.- Auditoría de Cumplimiento. Será requisito aprobar, una auditoría realizada por la Cámara que verifique el cumplimiento de las disposiciones del Código de Buenas Prácticas y de las Reglas Técnicas Generales dictadas conforme a este Reglamento.

4.- Cumplimiento Tributario. Las empresas extranjeras domiciliadas en Chile y las marcas representadas por empresas chilenas deben cumplir con las obligaciones tributarias locales, incluyendo la emisión de facturas con IVA según la normativa fiscal chilena.

5.- Jurisdicción Chilena. Aceptar someterse a los mecanismos adecuados de resolución de controversias establecidos en los Estatutos de la CCS, así como a la jurisdicción de los tribunales chilenos, para la resolución de cualquier disputa derivada de operaciones de Comercio Electrónico realizadas en el marco de las actividades y promociones.

Artículo 6. Certificación de la solicitud de Adhesión. El Gerente de Comercio Electrónico de la Cámara verificará que las solicitudes de ingreso cumplan con los requisitos establecidos y las remitirá al Gerente General de la Cámara, quien deberá pronunciarse sobre la solicitud.

El Gerente de Comercio Electrónico certificará la aprobación o el rechazo de las solicitudes presentadas a la Cámara y comunicará la decisión al solicitante y a los demás miembros del Comité mediante correo electrónico.

La Cámara podrá ejercer su facultad de rechazo en virtud de sus atribuciones de evaluación y control del cumplimiento de los requisitos establecidos en este Reglamento.

La fecha de ingreso al Comité será certificada por el Gerente General de la Cámara.

Artículo 7. Reconsideración. Los socios de la Cámara cuyas solicitudes de incorporación hayan sido rechazadas podrán presentar una nueva solicitud una vez transcurridos seis meses desde la fecha en que se les comunicó la decisión, siempre que hayan subsanado los reparos que motivaron el rechazo.

Artículo 8. Efectos de la incorporación al Comité. Sin perjuicio de los demás derechos y obligaciones establecidos en este Reglamento, las Empresas Adheridas tendrán los siguientes derechos y las obligaciones:

8.1 Derechos y Obligaciones Generales de las Empresas de Comercio Electrónico:

- a) Participar en las reuniones convocadas por el Gerente de Comercio Electrónico de la Cámara, destinadas a informar sobre el funcionamiento del Comité, las cuales deberán realizarse, al menos, semestralmente.
- b) Integrar las Mesas de Trabajo que organice el Comité.
- c) Presentar propuestas de iniciativas, actividades o temas de interés para su evaluación y posible desarrollo por parte del Comité, previa revisión y aprobación conforme a los procedimientos establecidos.
- d) Acceder a información pertinente sobre las decisiones y políticas del Comité, así como a los acuerdos adoptados en sus reuniones y Mesas de Trabajo.
- e) Recibir asistencia técnica o asesoría por parte del Comité en temas relacionados con las normas, procedimientos o prácticas del Comercio Electrónico.
- f) Participar en programas de capacitación, talleres y otras actividades formativas organizadas o promovidas por el Comité.
- g) Participar en las actividades y promociones desarrolladas por el Comité, siempre que se cumplan con los Principios de Conducta Empresarial, las condiciones establecidas en este Reglamento y en las normas técnicas dictadas en conformidad con sus disposiciones, así como en el Código de Buenas Prácticas y las Reglas Técnicas Generales aplicables a cada caso.
- h) Participar en los eventos comerciales organizados por el Comité, utilizando las denominaciones comerciales correspondientes a cada evento, conforme a las normas técnicas establecidas para su realización.
- i) Recibir y utilizar el Sello de Confianza conforme a las normas técnicas establecidas para su uso. El Sello podrá ser revocado si no se cumplen con los requisitos y obligaciones para ser Empresa Adherida, sin perjuicio de que ello no implique la expulsión del Comité.
- j) Recibir reconocimiento y certificación por la adopción de buenas prácticas o por el cumplimiento destacado de los estándares y normativas establecidas por el Comité.
- k) Cumplir con las disposiciones establecidas en este Reglamento, así como con las normas técnicas dictadas en conformidad con él, los Principios de Conducta Empresarial, el

Código de Buenas Prácticas y las Reglas Técnicas Generales, garantizando su observancia en el ejercicio de sus actividades.

8.2 Derechos y Obligaciones de las Empresas Facilitadoras de Comercio Electrónico:

- a) Participar en las reuniones convocadas por el Gerente de Comercio Electrónico de la Cámara, destinadas a informar sobre el funcionamiento del Comité, las cuales deberán realizarse, al menos, semestralmente.
- b) Integrar las Mesas de Trabajo que organice el Comité.
- c) Presentar propuestas de iniciativas, actividades o temas de interés para su evaluación y posible desarrollo por parte del Comité, previa revisión y aprobación conforme a los procedimientos establecidos.
- d) Acceder a información pertinente sobre las decisiones y políticas del Comité, así como a los acuerdos adoptados en sus reuniones y Mesas de Trabajo.
- e) Recibir asistencia técnica o asesoría por parte del Comité en temas relacionados con las normas, procedimientos o prácticas de Comercio Electrónico.
- f) Participar en programas de capacitación, talleres y otras actividades formativas organizados o promovidos por el Comité.
- g) Acceso preferente a los eventos que organice la Cámara en materia de Comercio Electrónico, como el eCommerce Day y el eCommerce Innovation Summit, entre otros.
- h) Cumplir con las disposiciones establecidas en este Reglamento, así como con las normas técnicas dictadas en conformidad con él, los Principios de Conducta Empresarial, el Código de Buenas Prácticas y las Reglas Técnicas Generales, garantizando su observancia en el ejercicio de sus actividades

8.3 Derechos y Obligaciones de las Empresas Comercializadoras en Comercio Electrónico:

- a) Cumplir con las disposiciones establecidas en este Reglamento, así como con las normas técnicas dictadas en conformidad con él, los Principios de Conducta Empresarial, el Código de Buenas Prácticas y las Reglas Técnicas Generales, garantizando su observancia en el ejercicio de sus actividades

- b) Llevar a cabo las gestiones y tareas específicas que les sean encomendadas, de acuerdo con los lineamientos y objetivos del Comité.
- c) Entregar al Gerente de Comercio Electrónico de la Cámara, sin identificar personas ni operaciones específicas, la información histórica de las estadísticas sobre sus transacciones, ventas en Comercio Electrónico, visitas totales al sitio, número y porcentaje de transacciones realizadas por medio de tablets, smartphones u otros instrumentos electrónicos fijos y portátiles, con el fin de que esas cifras sean consolidadas y difundidas como indicadores del Comercio Electrónico chileno. El Comité guardará estricta confidencialidad de los datos entregados por cada empresa, y solo podrá publicar la información consolidada de la industria en general.
- d) Contribuir a los gastos adicionales que se generen por las actividades, promociones y eventos que organice el Comité, los que deberán ser razonables y no discriminatorios, y estar conformes al presupuesto anual elaborado por el Gerente de Comercio Electrónico de la Cámara y aprobado por la Cámara.
- e) Pagar oportunamente las cuotas aprobadas por la Cámara para financiar las actividades del Comité.
- f) Abstenerse de realizar o participar en actividades, eventos o campañas organizadas por otras empresas u organizaciones que utilicen denominaciones susceptibles de inducir a error o confusión respecto de las Actividades y/o Promociones organizadas por el Comité cuando dicha prohibición esté expresamente establecida en la Regla Técnica que rija la respectiva actividad, evento o campaña.

Artículo 9. Renuncia.-Las Empresas Adheridas podrán renunciar libremente al Comité, sin que pueda imponerles condición alguna para su retiro.

TÍTULO III: ADMINISTRACIÓN.

Artículo 10. La administración del Comité de Comercio Electrónico estará a cargo del Gerente de Comercio Electrónico de la Cámara, quien contará con el apoyo de los equipos técnicos y administrativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, conforme a los recursos disponibles y las disposiciones internas de la Cámara.

Artículo 11. Mesas de trabajo y participación de sus miembros. La Cámara podrá crear y suprimir las Mesas de Trabajo que considere necesarias para abordar materias específicas, desarrollar proyectos determinados o asumir los encargos que expresamente se les encomienda.

Podrán participar en las Mesas de Trabajo las Empresas Adheridas que manifiesten su intención al Gerente de Comercio Electrónico de la Cámara, hasta completar el cupo máximo de integrantes que defina la Cámara.

En su primera sesión los miembros de la Mesa de Trabajo elegirán entre sus miembros a un presidente, que durará en su cargo un año, pudiendo ser reelegido por períodos iguales de un año.

El presidente de la Mesa de Trabajo liderará el equipo conformado, levantará las actas de lo tratado e informará al Gerente de Comercio Electrónico de la Cámara, en los plazos que ésta haya definido, sus avances, sugerencias y propuestas. El informe final de las mesas de trabajo deberá estar firmado por todos sus miembros.

El resultado de las mesas de trabajo será un insumo para la Cámara y en ningún caso será vinculante para la misma.

TITULO IV: INICIATIVAS DEL COMITÉ.

Artículo 12. Actividades y Promociones. Cada año, la Cámara organizará y gestionará diversas actividades y promociones, con el fin de fomentar el Comercio Electrónico, las mejores prácticas comerciales y la libre competencia entre las Empresas Adheridas, e invitará a participar en ellas a las Empresas Adheridas que se hayan integrado al Comité con al menos 60 días de antelación a la fecha en que se vaya a realizar la actividad, evento o promoción, y cumplan con las normas dictadas conforme a este Reglamento, los Principios de Conducta Empresarial, el Código de Buenas Prácticas y las Reglas Técnicas Generales aplicables a la actividad de que se trate.

Artículo 13. Aplicación de las Reglas Técnicas Generales. La Cámara fijará, con una antelación de a lo menos 70 días a cualquier Actividad o Promoción, las Reglas Técnicas Generales que deberán cumplir las Empresas Adheridas al participar en una actividad organizada por el Comité. Su cumplimiento debe ser acreditado para la primera actividad o promoción en que la empresa participe, mediante un certificado que emitirá la CCS o una empresa auditora que ella designe para ese efecto.

Con todo, La Cámara podrá fijar Reglas Técnicas Generales para una determinada actividad o promoción, y exigir una certificación especial a las Empresas Adheridas que deseen participar. Asimismo, la Cámara podrá establecer que las Empresas Adheridas que hayan participado en una actividad, evento o promoción, durante el mismo año puedan eximirse de acreditar nuevamente el cumplimiento de las Reglas Técnicas Generales de la nueva actividad o promoción.

TÍTULO V: MARCO REGULATORIO.

Artículo 14. Aplicación del Estatuto de la Cámara de Comercio de Santiago A.G. En todo lo no previsto en este Reglamento, el Comité se rige por los estatutos de la Cámara. En caso de duda o de contradicción, prevalecerán las normas contenidas en los estatutos de la Cámara.

Artículo 15. Cumplimiento de las normas sobre Libre Competencia, Protección de los Derechos de los Consumidores y de Datos Personales. Las Empresas Adheridas deben actuar en todo momento conforme a la normativa vigente sobre libre competencia, protección de los derechos de los consumidores y protección de datos personales. Dentro de ese marco legal, gozan de plena autonomía para determinar las condiciones comerciales que estimen convenientes para comercializar sus productos o prestar sus servicios.

Se prohíbe y se declara contrario a los fines de este Comité, cualquier acción, práctica o acuerdo que atente contra la libre competencia o que signifique incurrir en abusos contra la libertad y los derechos de los consumidores.

Las actividades o promociones que organice el Comité no podrán, en ningún caso, promover ni acordar eventos, operaciones, campañas o despliegues que impliquen colaboración o coordinación que posibilite conductas o decisiones contrarias a los principios de la libre competencia o que infrinjan disposiciones legales en materia de protección de la libertad del consumidor para elegir.

Las Reglas Técnicas Generales a que hace referencia este Reglamento, en caso alguno podrán contener sugerencias de precios, montos, tipos de descuentos u otras condiciones comerciales.

Al organizar y participar en reuniones, congresos y conferencias de carácter nacional o internacional que digan relación con el Comercio Electrónico, se encontrará estrictamente prohibida toda coordinación en materias comerciales entre competidores.

El uso de información de carácter personal deberá respetar los derechos y obligaciones que las leyes establezcan en materia de protección de datos personales, a la vida privada y a la honra de las personas. Las Empresas Adheridas deberán cautelar especialmente los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de los titulares respecto de sus datos personales.

Artículo 16. Propiedad intelectual e industrial. En las actividades del Comité, cuya naturaleza sea inventiva o creativa, la facultad de solicitar su registro en el Departamento de Derechos Intelectuales o ante el Instituto Nacional de Propiedad Industrial, y los derechos que otorga esta especie de propiedad, pertenecerán exclusivamente a las Empresas Adheridas cuyos representantes hayan participado del invento o creación original. Sin embargo, si para llevar a cabo la invención se hubiera beneficiado de modo evidente de los conocimientos adquiridos dentro del Comité y utilizarán medios proporcionados por éste, las Empresas adheridas, después de efectuar el registro, deberán conceder a la Cámara una retribución adicional a convenir.

Ninguna de las Empresas Adheridas podrá registrar o solicitar para sí marcas, nombres de dominio u otros activos de propiedad intelectual o industrial de las CCS u otras Empresas Adheridas.

Toda información compartida en el marco de las actividades del Comité que tenga carácter inventivo, técnico o estratégico se considerará confidencial, salvo que expresamente se acuerde lo contrario, dejando constancia escrita de dicho acuerdo. La inclusión en el Comité no otorga a las Empresas Adheridas ninguna licencia ni derecho sobre las marcas, nombres de dominio u otros activos de propiedad industrial o intelectual de la CCS, salvo autorización expresa.

TÍTULO VI: SANCIONES Y RECONSIDERACIÓN.

Artículo 17. Las sanciones y reconsideraciones dentro del Comité de Comercio Electrónico se regirán por lo dispuesto en los estatutos de la Cámara de Comercio de Santiago A.G.

En casos calificados como graves por el Gerente General de la CCS, y con la autorización de la Presidencia de la CCS, podrán adoptarse medidas extraordinarias destinadas a resguardar los fines y objetivos del Comité.

Entre estas medidas, podrá disponerse la suspensión temporal de la participación de una Empresa Adherida en las actividades del Comité, cuando se determine que ha vulnerado este Reglamento, las directrices dictadas conforme a él, los Principios de Conducta Empresarial o

cuando su accionar cause menoscabo a los consumidores, a otras Empresas Adheridas o a los Socios de la CCS.

Estas medidas deberán ser puestas en conocimiento del Consejo de Ética y Buenas Prácticas de la CCS, el que las revisará y resolverá a la brevedad posible, conforme al procedimiento establecido en los Estatutos.

TÍTULO VII: DURACIÓN Y DISOLUCIÓN DEL COMITÉ.

Artículo 18. Duración del Comité. El Comité tendrá una duración indefinida y podrá disolverse por decisión del Directorio de la Cámara, con mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo Primero Transitorio. Aprobación, entrada en vigencia y adecuación:

El presente Reglamento fue aprobado por el Directorio de la Cámara de Comercio de Santiago A.G. en sesión celebrada el 30 de abril de 2025, y entrará en vigencia a contar del 12 de mayo de 2025.

A partir de dicha fecha, todos los Socios que actualmente integran el Comité de Comercio Electrónico deberán adecuar su funcionamiento, participación y conducta conforme a las disposiciones aquí contenidas, dentro del plazo de 45 días hábiles.

Los nuevos integrantes que se incorporen con posterioridad a su entrada en vigor quedarán sujetos al presente Reglamento desde el momento de su adhesión al Comité.

Artículo Segundo Transitorio. Modificaciones y adecuaciones futuras:

Cualquier modificación, adecuación o actualización del presente Reglamento deberá ser aprobada por el Directorio de la Cámara de Comercio de Santiago A.G.

Artículo Tercero Transitorio. Empresas Fundadoras del Comité:

Se deja constancia de que, a la fecha de dictación de la primera versión del Reglamento del Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., tuvieron el

carácter de empresas fundadoras las siguientes: LATAM, S.A.C.I. FALABELLA, RIPLEY, CENCOSUD, ABCDIN y CUPONATIC.