
INDICE

RESUMEN.....	4
ABREVIATURAS	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES PRELIMINARES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	11
1. Preliminar	11
2. Comercio y contratación electrónicos	13
3. Contratos electrónicos.....	18
3.1. Definición.....	18
3.2. Naturaleza jurídica.....	19
3.3. Clasificación	20
3.4. La formación del consentimiento.....	21
4. Incentivos de la contratación electrónica	24
5. Garantías de la contratación electrónica.....	26
6. Principios.....	27
CAPÍTULO II: MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS Y DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO	29
1. Preliminar	29
2. Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.....	31
2.1. Seguridad en el consumo	32
2.2. Protección especial al consumidor en el comercio electrónico.....	34
2.2.1. Deber de informar al consumidor electrónico.....	35
a) Artículos 12-A y 32 inciso segundo de la Ley de Protección al Consumidor	37
2.2.2. Otras disposiciones de protección al consumidor electrónico	38
a) Derecho a retracto.....	38
b) Artículo 28-B	42
3. Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.....	44
3.1. Seguridad de los datos personales en el comercio electrónico	47
3.2. Protección de los datos personales de los consumidores en las relaciones de consumo electrónicas	48
3.2.1. Contexto actual y facultades del SERNAC	48
3.2.2. Circulares interpretativas y criterios del SERNAC en materia de protección de datos personales en las relaciones de consumo	50

4. Normas de seguridad contempladas en el derecho comparado de la Unión Europea.....	53
CAPÍTULO III: INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y CONSIDERACIONES	55
1. Preliminar.....	55
2. Problemáticas en materia de seguridad de los consumidores en el comercio electrónico	56
2.1. Falta de confianza y de seguridad de los consumidores.....	57
2.2. Delitos de ciberseguridad	60
2.3. Falta de certeza en la aplicación de la ley	62
2.4. Otras problemáticas jurídicas identificadas.....	66
3. Responsabilidad de los proveedores en el comercio electrónico.....	69
3.1. Régimen de responsabilidad	71
3.2. Sanciones	73
3.3. Consideraciones desde lo administrativo.....	74
4. Análisis y conclusiones	75
BIBLIOGRAFÍA	80