# Regulación en el comercio electrónico para controlar la venta y entrega de alcohol a menores de edad

## Australia y Países Bajos

**Autora**

María Pilar Lampert G.
mlampert@bcn.cl

N.º SUP: 153876

**Resumen**

A pesar de que la mayoría de los países cuenta con normativas que regulan la venta de alcohol a menores, en el ámbito de la venta online, los mecanismos de verificación de identidad han mostrado limitaciones en su eficacia.

En ese contexto, algunos ordenamientos han adecuado sus normativas, para estar a la altura del desafío que la tecnología les presenta. En **Australia**, particularmente en el estado Nueva Gales del Sur, la normativa distingue la licencia para venta online de aquella aplicable a establecimientos físicos, instituyendo obligaciones específicas, como la verificación de edad tanto al momento de la compra como de la entrega, capacitación en venta responsable, trazabilidad de operaciones y registro de incidentes. Asimismo, exige el uso de proveedores de identidad digital acreditados. La responsabilidad por incumplimientos se extiende al titular de la licencia, sus empleados, repartidores e incluso a terceros involucrados. Por su parte, la organización nacional que agrupa a los vendedores minoristas de alcohol en toda Australia, lanzó oficialmente el año 2019 el Código para la venta y entrega de alcohol en línea, con el respaldo de un gran número de firmantes.

Para el caso de **Países Bajos**, las plataformas de ventas online de alcohol deben elaborar, acreditar, capacitar al personal y poner en marcha un "proceso de seguridad" para la venta de alcohol, con mecanismos de verificación que permitan controlar la identidad tanto en la venta (cliente debe ingresar datos como el nombre, edad y dirección) como en la entrega de alcohol a menores de edad, donde el repartidor requiere la presentación de documentos de identidad. Adicionalmente, algunos comercios se han asociado voluntariamente a sistemas de identificación digital privado, los que tienen un costo para quien lo decida utilizar. La normativa sanciona principalmente al vendedor, mientras que el menor de edad puede ser responsabilizado por posesión de alcohol o uso de identificación falsa. Recientemente el gobierno ha anunciado una nueva normativa que extiende responsabilidades al repartidor.

Finalmente, en el año 2021, la ***International Alliance for Responsible Drinking*** desarrolló estándares globales de responsabilidad para el comercio electrónico de alcohol a lo largo de toda la cadena de suministro, desde el momento en que el consumidor inicia el proceso de compra hasta el final, cuando la entrega se realiza únicamente al destinatario adecuado.

Contenido

Introducción ..... 2
I. Antecedentes ..... 3
II. Australia, Nueva Gales del Sur (New South Wales) ..... 4
1. Normativa para la venta de alcohol a menores de edad ..... 4
2. Modelo de gestión en venta y distribución de alcohol para menores de edad ..... 5
3. Métodos de verificación de identidad ..... 6
4. Retail Drinks Australia: Online Alcohol *Sale and Delivery Code of Conduct* ..... 8
III. Países Bajos ..... 9
1. Normativa para la venta de alcohol a menores de edad ..... 9
2. Modelo de gestión en venta y distribución de alcohol para menores de edad ..... 10
3. Métodos de verificación de identidad ..... 12
IV. International Alliance for Responsible Drinking (IARD) ..... 13
Referencias ..... 15

## Introducción

A solicitud del presidente de la Comisión de Salud de la Cámara de Diputadas y Diputados se revisa la experiencia extranjera, en medidas para verificar la edad de las personas que compran alcohol en plataformas digitales, la responsabilidad que le cabe a cada intermediario para asegurar la legalidad de la compra y mecanismos de entrega responsable de alcohol, que impidan que niños y jóvenes lo adquieran.

El presente documento desarrolla la experiencia de dos países. En primer lugar, Australia y en particular el caso de Nueva Gales del Sur (*New South Wales*), debido a que este país es reconocido por tener la normativa más avanzada a nivel internacional en el desarrollo de mecanismos para controlar la venta y suministro de alcohol en el comercio electrónico a menores de edad. Su sistema incluye, un modelo de gestión en venta y distribución, complementado por un desarrollo normativo robusto de la identificación digital, que se ha aplicado exitosamente a la venta de alcohol. Complementa un Código de ética para la venta y envío de alcohol desarrollado por la Asociación Australiana de Vendedores Minoristas de Alcohol (*Retail Drinks Australia*). El segundo país es Países Bajos, el que ha optado por un modelo de doble verificación de identidad, tanto en la compra como en la distribución. Se suma, la adherencia voluntaria a un sistema privado de identificación digital. Por último, el informe da cuenta del trabajo logrado por la Alianza Internacional por el consumo responsable de alcohol (*International Alliance for Responsible Drinking, IARD*), coalición pionera a nivel mundial en establecer estándares globales de responsabilidad para el comercio electrónico de alcohol. Este modelo reconoce la interconexión entre los minoristas en línea, las plataformas de comercio electrónico, y las plataformas de entrega, entregando modelos y estándares de buenas prácticas a cada uno de ellos.

El tema que aborda este informe y sus contenidos están delimitados por los parámetros de análisis de Asesoría Técnica Parlamentaría y por los plazos e información disponibles. No se trata de un documento académico y se enmarca en los criterios de neutralidad, pertinencia, síntesis y oportunidad en su entrega. Se hace especial énfasis en la naturaleza ilustrativa y no exhaustiva del mismo, en especial atención al breve tiempo disponible para su elaboración. Para respaldar la investigación se utilizaron como fuentes información legislativa de cada país, de agencias gubernamentales, y sitios Web especializados.

## I. Antecedentes

La tecnología ha transformado las formas de acceso a las bebidas alcohólicas, facilitando su comercialización a través de canales digitales. Si bien el comercio electrónico ya constituía un canal en crecimiento para la venta de bebidas alcohólicas antes de 2020, la pandemia de COVID-19 aceleró esta tendencia. En ese contexto, en los últimos años el mercado global de bebidas alcohólicas en línea ha experimentado un crecimiento sostenido a nivel internacional (IWSR, 2025).

Los resultados del reciente *Estudio Estratégico de Comercio Electrónico de IWSR*[1], subrayan el papel cada vez más importante de las plataformas digitales en la configuración del comportamiento del consumidor, no solo como canales de compra, sino también como espacios influyentes para la interacción con las marcas y el descubrimiento de nuevos productos, abriendo un mundo de posibilidades (IWSR, 2025). Sin embargo, esta expansión también representa desafíos para los tomadores de decisiones, en tanto se debe acomodar el desarrollo del negocio a las regulaciones que imponen las normativas de cada país. Una de ellas es la venta y consumo de alcohol a menores de edad, pues, aunque las leyes varían significativamente según el país[2], el estándar más común en el mundo es la edad de 18 años, variando desde los 16 años en países como Alemania, Bélgica y el Reino Unido[3] a 21 años como es el caso de Estados Unidos (WPR, 2026).

En Chile, al igual que muchos países, se exige un documento de identificación que acredite la mayoría de edad, ya sea para ingresar a un lugar donde se puede consumir alcohol[4] o en el establecimiento al momento de la compra[5]. Sin embargo, en el caso de la venta online, se han establecido procesos de acreditación de identidad que han mostrado ser ineficaces para garantizar que el alcohol no se venda ni se entregue a menores de edad, abriendo un espacio para que jóvenes consigan alcohol saltándose la normativa vigente, por lo que la compra por plataformas ha aumentado notoriamente para este grupo etario (SENDA, 2026).

[1] Analizó el canal de venta de bebidas alcohólicas en línea en mercados clave: Australia, Brasil, Canadá, China, Colombia, Francia, Alemania, Hong Kong, Italia, Japón, México, Países Bajos, Nigeria, Singapur, Sudáfrica, España, Reino Unido y Estados Unidos.
[2] Aunque tengan situada la compra a los 18 años, algunos países permiten el consumo de cerveza o vino desde los 16 o 17 años en determinadas situaciones.
[3] Una persona de 16 o 17 años puede beber —pero no comprar— cerveza, vino o sidra, si lo hace junto con una comida y acompañado de un adulto (GOV.UK, 2026)
[4] Art.29, Ley N° 19.925.
[5] Art 42, Ley N° 19.925.

Esta situación es compartida por muchos países, por lo que en los últimos años algunos de ellos han comenzado a adecuar las normativas para mejorar su cumplimiento en el caso de venta en plataformas, afortunadamente el espacio digital también ofrece nuevas oportunidades y tecnología para implementar mayores medidas de seguridad que prevengan la compra de alcohol por menores de edad (IARD, 2022).

## II. Australia, Nueva Gales del Sur (New South Wales)

En Australia las responsabilidades y obligaciones relacionadas con la venta y el suministro de alcohol han sido reguladas a través de normativas de nivel estadual y territorial, y aunque diferentes, en todas se requiere de licencia para vender, suministrar y servir alcohol en el territorio, y todas han situado la edad para compra y consumo de alcohol a los 18 años (*Youth Law Australia*, 2024).

Si bien, todos los estados y territorios contaban con normativas destinadas a restringir la venta y suministro de alcohol a menores de edad, hacia finales de la década del 2010 diversas organizaciones de la sociedad civil advirtieron la necesidad de actualizarlas. Ello, debido a que estos marcos regulatorios habían sido diseñados principalmente para establecimientos con consumo en el lugar, como pubs y bares, y no para modalidades de venta para llevar y reparto a domicilio, las que actualmente representan aproximadamente el 80% de todas las ventas de alcohol en Australia (FARE,2023).

Estudios llevados a cabo por *Foundation for Alcohol Research & Education,* muestran que las empresas de venta online o telefónica no habían logrado garantizar que el alcohol no se vendiera o se entregara a menores de edad. Por lo que, en los últimos años, los gobiernos estatales y territoriales han comenzado a introducir reformas legislativas para reducir los riesgos derivados de las ventas de alcohol en línea. Ejemplo de esto son los cambios en la ley de alcoholes (*Liquor Act*) de South Australia en el 2018, seguida por los cambios realizados en la normativa de *New South Wales* en el año 2020, *Victoria* en el 2021 y *Western Australia* en el 2022 (FARE,2023).

### 1. Normativa para la venta de alcohol a menores de edad

En la actualidad, la normativa de Nueva Gales del Sur (NSW), es reconocida por ser una de las que más ha avanzado en el desarrollo de mecanismos para controlar la venta, suministro y consumo de alcohol por parte de menores de edad- relacionado directa o indirectamente- con la venta online o telefónica (FARE,2023). Bajo la normativa de NSW tanto el titular de la licencia, sus empleados, el repartidor, los padres e incluso el menor de edad puede ser sancionado por la policía u otra autoridad competente como los inspectores de alcohol, por infringir la ley, tal como se observa en la Tabla N° 1, en la siguiente página.

Tabla N°1: Delitos, multa y titularidad del delito por venta, suministro y consumo de alcohol a menores

| Delitos | Multa | Titular del delito |
|---|---|---|
| Vender o proveer alcohol a un menor de edad. | $11.000 dólares australianos[6] o 12 meses de prisión, o ambas penas. | Titular de la licencia, empleado /repartidor |
| Comprar alcohol para un menor de edad. | $11.000 dólares australianos o 12 meses de prisión, o ambas penas. | Cualquier persona |
| Enviar a un menor de edad a comprar o recoger bebidas alcohólicas. | $3.300 dólares australianos | Adulto responsable, en particular padres, cónyuges y/o tutores. |
| Emplear a un menor para vender o suministrar licor[7]. | $5.500 dólares australianos | Titular de la licencia |
| El menor de edad que compra o intenta comprare licor. | $2.200 dólares australianos | Menor de edad |
| Presentar una identificación falsificada con respecto a su edad o que es de otra persona. | $2.200 dólares australianos | Menor de edad |
| Se niega a dar su nombre, edad o dirección a personas autorizadas por la ley para preguntarlo. | $2.200 dólares australianos | Menor de edad |

Fuente: NSW, 2025a

## 2. Modelo de gestión en venta y distribución de alcohol para menores de edad

Para mejorar los sistemas de control en la venta online y telefónica el gobierno de *New South Wales*, considero la necesidad de modificar la legislación de venta de alcoholes para adecuarla a los desafíos de la venta en plataformas. En este sentido el nuevo marco normativo, por una parte, distingue la licencia de venta online o telefónica (*Packaged liquor licence*) de aquellas para venta de alcohol en establecimientos., mientras por otra regula una operativa concreta, exige verificación de edad tanto en la compra como en la entrega, establece capacitación, requiere mantención de un registro de casos, trazabilidad y retroalimentación (NSW Government,2025b).

Este modelo de gestión se evidencia como una de las mejores prácticas a nivel internacional, entregando claridad de los deberes y responsabilidades de todos los procedimientos a seguir tanto para quienes poseen *Packaged liquor licence*, así como también a los empleados y a las personas que van a realizar la entrega. Tal como se observa en la Tabla N° 2, en la siguiente página:

[6] El sueldo mínimo australiano del año 2025 fue de 4.038,4 dólares mensuales

[7] En el caso de otras licencias, existen determinadas situaciones y habiendo sido autorizado, en que se puede contravenir esta norma.

Tabla N°2: Requisitos de control para la venta online o telefónica

| Titulares de la licencia | Repartidores |
|---|---|
| Asegurarse que todos los implicados en su negocio han aprobado *Responsible Service of Alcohol (RSA) training*[8]. | Completar satisfactoriamente *Responsible Service of Alcohol (RSA) training*. |
| Disponer de un sistema que permita verificar identidad y edad del cliente al momento de hacer la compra. Todos los compradores deben pasar por el proceso, incluso los clientes habituales. | Debe entregarle el pedido solo a la persona individualizada en el escrito.<br>– Si la persona le pareciera menor de 25 años, debe pedirle una identificación, que en general es la licencia de conducir, pero puede utilizar también pasaporte.<br>– Si la persona pareciera mayor de 25 años puede pedirle ID o una declaración firmada de que es mayor de 18 años. |
| Entregar instrucciones por escrito al repartidor del adulto que va a recibir el envío. | |
| No puede sancionar económicamente a los repartidores se niegan a realizar la entrega en esas circunstancias. | Es ilegal que los repartidores realicen una entrega a menores de edad; a una persona a la cual no se le puede verificar la edad y/o a una persona ebria. |
| Llevar un registro de todos los compradores a quienes no se les entregó el pedido por ser menor de edad y/o encontrarse ebrio[9]. | Alimentar el registro cuando no se realice una entrega porque el destinatario era menor de 18 años, estaba bajo los efectos del alcohol o las drogas, o si sus datos no coinciden con las instrucciones de entrega escritas. |
| No aceptar compras de los compradores que están en el registro. | – |
| Poner a disposición de los repartidores sistemas de verificación de identidad y edad al realizar la entrega. | Utilizar adecuadamente el sistema de identificación. |
| | No entregar alcohol en un lugar público en una zona libre de alcohol, área prohibida o restringida, o entre la medianoche (11 de la noche en caso del domingo) y las nueve de la mañana. |

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de NWS, 2024.

### 3. Métodos de verificación de identidad

Para dar cumplimiento de la exigencia del control de identidad, tanto al momento de la compra del alcohol como en el momento de la entrega, los titulares de la *packaged liquor licence* y las empresas de repartidores pueden acceder a los siguientes métodos (NWS, 2026a):

[8] Capacitación obligatoria para cualquier persona que venda, sirva o suministre alcohol en Nueva Gales del Sur. Abarca temas como la legislación sobre bebidas alcohólicas, el servicio responsable de alcohol y la reducción de riesgos. Debe completar la formación con un Proveedor de Formación Acreditado (ATP) y obtener una tarjeta de competencia para trabajar en el sector.
[9] Cada caso se debe mantener en el registro por un año.

- **Opción 1** – Utilizar un proveedor de identidad digital (TDIF) acreditado, el que debe confirmar que el comprador y quien recibe (de no ser el mismo) es mayor de 18 años. En este caso se requiere que los compradores presenten pruebas que cumplan con los estándares TDIF Nivel 1+[10], lo que en la práctica implica: dirección de correo electrónico o un número de teléfono móvil, además de un documento de identidad válido, que incluya nombre completo y fecha de nacimiento.

- **Opción 2** – Utilizar un sistema de IA acreditado por TDIF o aceptado provisionalmente para autenticar los documentos que acrediten la edad. Se deben conservar todos los registros de las verificaciones por IA.

- **Opción 3** – Obtener una declaración del comprador, que recopile el nombre, la fecha de nacimiento y una declaración que confirme que puede presentar una identificación al momento de la entrega. Se deben conservar todos los registros de la declaración para su inspección.

Las dos primeras opciones se basan en el *Trusted Digital Identity Framework* (TDIF) régimen de acreditación que especifica los requisitos mínimos que deben tener los proveedores en el sistema de identidad digital, así como también las normas para el procesamiento de la información, los reglamentos y código de conducta que deben cumplir para mantener la acreditación TDIF (*Australian Goverment, 2023*). Todos los miembros acreditados deben seguir este marco, con el objetivo de entregar un uso seguro y confiable sistema de identidad digital (*Australian Goverment*, 2020).

En complemento, el año 2024, se aprueba el *Digital ID Act 2024*, Legislación- de nivel federal- robusta en términos de identidad digital, que tiene como objetivo establecer formas seguras, convenientes, voluntarias e inclusivas de verificación de identidad para realizar transacciones en línea con el gobierno y las empresas. Esta Ley de Identidad Digital, viene a fortalecer el TDIF, reforzando los requisitos relativos a la verificación de identidad, como la privacidad, seguridad, accesibilidad y usabilidad, así como también subiendo los estándares técnicos de acreditación y mecanismos de supervisión (*Australian Goverment,* 2026).

Dentro de las opciones de identificación digita permitida, el gobierno de New South Wales, ha desarrollado la **Licencia de Conducir Digital** (*NSW Digital Driver License*), con la misma validez legal que la licencia de plástico, (NSW,2025), pero con la cualidad de facilitar el proceso de identificación tanto en bares y clubes, como en las plataformas de compra de alcohol por internet. Para acceder a ella basta bajar la aplicación *Service NSW app* con un smartphone (NSW,2026).

Con menos de dos años de uso, otros estados están evaluando la factibilidad de implementar la medida, en particular para su uso en compras de alcohol online. Por su parte *Retail Drinks Australia*[11] ha recomendado este sistema de identificación digital, por lo seguro y accesible que es para los clientes que necesiten verificar su edad o identidad para comprar alcohol en línea (RDA, 2023).

[10] ID proofing levels. Disponible en: https://www.digitalidsystem.gov.au/sites/default/files/2024-07/proofing_levels_pdf.pdf
[11] *Retail Drinks Australia* es un organismo que representa los intereses de la industria de la venta de alcohol minorista.

### 4. Retail Drinks Australia: *Online Alcohol Sale and Delivery Code of Conduct*

En el año 2019*, Retail Drinks Australia*, organización nacional que agrupa a los vendedores minoristas de alcohol en toda Australia lanzó oficialmente el *Online Alcohol Sale and Delivery Code of Conduct,* para la venta y entrega de alcohol en línea a nivel nacional y con el respaldo de un gran número de firmantes, los que en conjunto representan más del 80% de todas las compras de alcohol en línea en Australia (RDA, s/f).

El código, de carácter voluntario para el sector, fue la culminación de una amplia consulta con la industria y el gobierno para proporcionar una serie de medidas que mejoran la responsabilidad en el ámbito de la venta y entrega de alcohol en línea, a la que todos aquellos firmantes se comprometen a cumplir (RDA, s/f). En consecuencia, algunos de los principios y medidas están dirigidas al vendedor directo, otras a quienes participan de plataformas de *Marketplaces* y otras a los repartidores, tal como se puede ver en la Tabla N° 3, a continuación:

Tabla N°3: Principios y medidas del *Delivery Code of Conduct*, para el control de la venta online

| Titulares de la licencia y *Marketplaces* | Repartidores |
|---|---|
| Asegurarse que todo el personal cuente con capacitación RSA aprobada. | Completar capacitación en RSA. |
| Establecer horarios de bloqueo (sin venta entre 00:00 y 06:00 hrs.) | No realizar entregas entre 00:00 y 06:00 hrs. |
| Entregar instrucciones claras al repartidor sobre identidad del comprador. | Entregar solo a la persona identificada por el vendedor; no dejar pedidos sin supervisión. |
| Permitir entregas diferidas con instrucciones específicas del cliente, conforme a la normativa. | Realizar entregas solo si existen condiciones seguras y conforme a instrucciones. |
| Implementar verificación de edad (≥18 años) mediante controles efectivos (no solo declaración que son mayores de edad en la casilla o la introducción de la fecha de nacimiento). | Verificar identidad del receptor si aparenta ser menor de 25 años. Exigir identificación válida a quien recibe el producto. |
| Obtener consentimiento para el uso de datos personales. | El repartidor debe recibir información específica por parte del agente vendedor, de quien fue el comprador y quien recibirá el producto, de no ser la misma persona. |
| Informar al cliente que la edad será verificada al momento de la entrega. | Aceptar solo documentos de identidad válidos conforme a la normativa. |
| Designar un responsable del cumplimiento, con registro de incidentes y supervisión de verificaciones[12] | Reportar incidentes (no verificación de edad, entrega fallida, sospecha de menor o intoxicación). |
| Implementar sistemas de alerta para pedidos de alto riesgo y adoptar medidas preventivas. | – |

[12] Algunas legislaciones permiten que un adulto se auto excluya de la compra online o telefónica, para que no le vendan, aunque en algún momento trate de comprar, lo mismo puede hacer un padre o tutor para excluir a sus hijos.

| Titulares de la licencia y *Marketplaces* | Repartidores |
|---|---|
| Establecer incentivos para el cumplimiento del código y no sancionar entregas fallidas por razones legales. | Cumplir el código con respaldo del vendedor . |

Fuente: Online Alcohol Sale and Delivery Code of Conduct

## III. Países Bajos

En Países Bajos las responsabilidades y obligaciones relacionadas con la venta y el suministro de alcohol han sido reguladas a través de normativas de nivel nacional y reforzadas por el *National Prevention Agreement*, coalición de amplio espectro que agrupa organizaciones de pacientes, proveedores de atención médica, aseguradoras de salud, municipios, asociaciones deportivas, empresas, fondos, instituciones educativas, organizaciones de la sociedad civil y el gobierno central, con el objetivo de reducir el tabaquismo, el sobrepeso y el consumo problemático de alcohol (*Goverment of Netherland, 2019).*

A pesar de que desde 2014 la venta de alcohol en plataformas ha sido regulada, y ningún menor de 18 edad debería poder comprar alcohol, cumpliendo así con la normativa nacional, estudios realizados por *Netherlands Food and Consumer Product Safety Authority* (NVWA)[13], dan cuenta de que muchos menores de edad aún pueden comprar alcohol en el comercio electrónico, debido a que las tiendas en línea a menudo no verifican correctamente la edad de los clientes, especialmente en el momento de la entrega, ya que en muchos casos, los repartidores no solicitaban identificación o entregan los paquetes incluso cuando era evidente que el destinatario era menor de edad (NL Times, 2025).

### 1. Normativa para la venta de alcohol a menores de edad

La *Alcoholwet* (ley de alcoholes) establece que está prohibido proporcionar bebidas alcohólicas (con contenido alcohólico mayor a 0,5%), ya sea comercialmente o de cualquier otra forma, a una persona menor de 18 años. La ley también extiende la hipótesis de prohibición cuando se proporciona bebidas alcohólicas a una persona mayor de 18 años, existiendo claridad que esta podría ser destinada a una persona menor de 18 años (artículo 20). Si el titular de la licencia no está seguro de la edad de un cliente que desea comprar alcohol, debe solicitarle una identificación válida, procedimiento que no es necesario si el cliente es claramente mayor de edad (*Goverment of Netherland*, 2026ª.).

Bajo la normativa de los Paises Bajos solo el titular de la licencia puede ser sancionado por infringir la ley de alcohol, mientras el menor de edad puede ser sancionado por posesión de alcohol o por falsear un ID. tal como se observa en la Tabla N° 4, en la siguiente página.

[13] Organismo fiscalizador de seguridad alimentaria y productos de consumo y por tanto autoridad fiscalizadora en la venta de alcohol a menores de edad.

Tabla N°4: Delitos, multa y titularidad del delito por venta, suministro y consumo de alcohol

| Delitos | Pena | Titular del delito |
|---|---|---|
| Proveer alcohol a un menor de edad. | Multa de €1,360. En caso de reiteración: prohibición de venta hasta 12 semanas o pérdida de licencia | Titular de la licencia |
| Presentar una identificación falsa de mayoría de edad. | Responsabilidad penal y derivación a programas educativos[14]. En caso de reincidencia, se aplica una multa de 470 € y de 235€, (menores de 16 años)[15]. | Menor de edad |
| Posesión de alcohol en lugar publico | Multa o a una sanción alternativa. La multa es de 90 € y de 45 € (entre 12 y 16 años ). | Menor de edad |

Fuente: Elaboración propia con información de Government of Netherland 2026a y 2016b

El Ministerio de Juventud, Prevención y Deporte, llevó a cabo a mediados del año 2025 una consulta pública para que la ciudadanía exprese su opinión respecto a la nueva normativa en la que se ha estado trabajando y con la que se busca que la verificación de edad para la venta de alcohol en línea sea más estricta. Entre los cambios, se prevé establecer responsabilidades al repartidor en la venta de alcohol a menores de edad, sancionándole de no llevar a cabo la verificación de edad en el envío (NL Times, 2025).

## 2. Modelo de gestión en venta y distribución de alcohol para menores de edad

Para la venta en plataformas online, las bebidas con moderado contenido alcohólico (cerveza, vino, oporto y jerez) no necesitan licencia de alcohol. Mientras que para bebidas con alto contenido alcohólico (más del 15%), se debe tener una licencia entregada por el municipio. Estas normas se aplican, por ejemplo, a (*Bussines.gov.nl*, 2023):

- Supermercados con tienda online
- Licorerías con tienda online
- Tiendas online
- Servicios de reparto de cerveza a domicilio
- Servicios de reparto de comida a domicilio online

[14] La infracción puede derivar al programa HALT (Alternative), que contempla entre 8 y 12 horas de formación sobre consumo de alcohol, presión de grupo y fraude de identidad. El proyecto HALT en los Países Bajos se centra en atender a aquellos jóvenes de entre 12 y 18 años que entran en contacto con la policía por primera o segunda vez. Información Disponible en: https://www.graffolution.eu/pl/2016-03-16-15-38-43/projekt/14

[15] *Boetebase. the fine database of the Public Prosecutor's Office*. Disponible en: https://www2.om.nl/boetebase?boete_tree=92378,21919

Sin embargo, como, las bebidas alcohólicas con un contenido moderado de alcohol (menos del 15%) y los licores (con un contenido de alcohol del 15% o superior) solo pueden venderse a personas mayores de 18 años (*Goverment of Netherland*, 2026a), será necesario que se lleve a cabo una verificación doble, antes de la compra y en el momento de la entrega.

Tabla N°5: Principios y medidas para el control de la venta online o telefónica

| Vendedor | Repartidores |
|---|---|
| Asegúrese de que todos los involucrados en la venta y la entrega conozcan las normas y que el producto solo se entregará a personas mayores de 18 años. | Conocer todas las normas de la venta de alcohol y entregar el alcohol solo a personas mayores de edad. Nunca dejar el pedido en un lugar. |
| Elaborar, acreditar, capacitar y poner en marcha un "proceso de seguridad" (G*eborgde werkwijze*) para la venta de alcohol, con mecanismos que permitan controlar la entrega de alcohol a Menores de edad. | Cumpla con los procedimientos establecidos en el *Geborgde werkwijze*.- |
| Disponer de un sistema de verificación de edad, donde el cliente debe participar activamente, por ejemplo, ingresando su edad, fecha de nacimiento, dirección, email. | – |
| El sistema de verificación de edad no puede usar respuestas precargadas como marcar una casilla que indique que es mayor de 18 años, ni siquiera para clientes con una cuenta personal que hayan realizado pedidos anteriormente. | – |
| La verificación de la edad del cliente debe llevarse a cabo en la plataforma de venta directa. Si la plataforma original redirige a otro sitio web para realizar el pedido, se debe verificar la edad en ese sitio web (ya que ese vendedor será el responsable de no vender a menores de edad). | – |
| Durante el proceso de compra, el sistema establecido debe informar al cliente que también se verificará su edad al momento de la entrega. | El repartidor solo podrá entregar el pedido a un adulto y antes de hacerlo deberá solicitarle un documento de identificación. |
| El cliente debe especificar la dirección donde se debe entregar la compra. | Solo se permite entregar el alcohol en la dirección especificada por el cliente o en un punto de recogida permitido por la ley. |

Fuente: Elaboración propia a partir de Bussines.gov.nl, 2023 a y 2023b.

El "*Geborgde werkwijze*", que puede traducirse como "proceso de seguridad" o "procedimiento garantizado", es un protocolo escrito que explica paso a paso cómo controlar la edad mínima para la entrega. Ejemplos de procedimientos a establecer (Bussines.gov.nl, 2023b):

- El alcohol va en cajas cerradas y marcadas. De esta forma, todos sabrán que se trata de un producto con restricción de edad.

- Solo se realice la entrega en la dirección del comprador (adulto) o en un punto de recogida oficial.
- El repartidor debe solicitar una identificación al momento de la entrega.
- Asegurarse de que todas las personas involucradas en la venta conozcan el proceso de seguridad.

Una vez que el vendedor ha desarrollado su proceso de seguridad, este debe ser enviado al *Netherland Food and Consumer Product Safety Authority* (NVWA)- autoridad fiscalizadora en la venta de alcohol a menores de edad- para su aprobación. Posteriormente todos los *Geborgde werkwijze* deben estar actualizado y disponibles para fiscalización por la NVWA (*Bussines.gov.nl*, 2023b).

El *Geborgde werkwijze* es un mecanismo de gestión, que obliga a que el comercio no improvise en los procedimientos que debe definir cómo: verificación de edad, cómo instruye al repartidor, cómo informa al cliente y cómo actúa si no se puede confirmar mayoría de edad. Una vez aprobado por la NVWA, todos aquellos que son parte de la cadena de venta y distribución están obligados a adherir al proceso de seguridad establecido por el vendedor (*Alcoholwet*, art 20a).

## 3. Métodos de verificación de identidad

Actualmente para verificar la identidad para la compra de alcohol se requiere la presentación de documentos de identidad, los cuales han sido definidos a nivel normativo. Sin embargo, desde hace ya varios años, está en funcionamiento el “iDIN”, sistema de identificación digital, que fue desarrollado por bancos para consumidores pueden iniciar sesión de forma segura y unificada, identificarse y/o confirmar su edad con compañías de seguros, otras instituciones financieras, tiendas online u otros servicios en línea y que se está usando de forma voluntaria por empresas de venta de alcohol online (*Buckaroo*, 2026).

### a) Documentos de identificación.

El artículo 20, punto 2 letra a (*Alcoholwet*), establece que la verificación de identidad se debe llevar a cabo acorde al artículo 1, párrafo 1, de la *Wet op de identificatieplicht* (Ley de Obligación de Identificación), donde se designan siguientes documentos:

i. Pasaporte nacional, pasaporte diplomático u otro equivalente y el documento de identidad neerlandés;
ii. Documentos que un ciudadano extranjero debe poseer de conformidad con la Ley de Extranjería de 2000 para el establecimiento de su identidad, nacionalidad y estatus de residencia;
iii. Un pasaporte nacional, diplomático o de servicio válido expedido por la autoridad competente de otro Estado miembro de las Comunidades Europeas o de otro Estado parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, siempre que su titular posea la nacionalidad de ese otro Estado miembro;
iv. Un permiso de conducir válido entregado en el país, o un permiso de conducir expedido por la autoridad competente de otro Estado miembro de las Comunidades Europeas o de otro Estado parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, cuyo titular resida en el país.

v. Ministro de Seguridad y Justicia podrá designar, con o sin una duración determinada, documentos distintos de los ya mencionados, con el fin de establecer la identidad de las personas.

### b) Sistema de Identificación Digital

En Países Bajos, existen aplicaciones que permiten la identificación digital, la mas utilizada es iDIN, un servicio proporcionado por los bancos que permite a los consumidores identificase, dar acceso a información comercial, confirmar edad y firmar, en forma segura (IDIN, 2026a).

Si una empresa desea que sus clientes puedan identificarse o entregar información de forma fácil y segura, debe suscribir un acuerdo iDIN con una de las entidades adquirentes participantes (bancos) o con un proveedor acreditado de servicios de identidad digital (*Certificaathouders -Digital Identity Service Provider-DISP*) que ofrezca el servicio que la empresa requiera. Ellos le informarán sobre los costes y las posibilidades (técnicas) para implementar iDIN en su sitio web (IDIN, 2026a).

Para el caso de la confirmación de edad, se elige iDIN como método de identificación, para luego ser redirigido a la pantalla principal de iDIN del banco del cliente en cuestión. Dentro de la página del banco, hay un botón que permite confirmar que eres mayor de 18 años y la información se envía al sitio web que solicita la confirmación de edad. (IDIN, 2026b).

Si bien en la actualidad ya se ha probado la seguridad y privacidad del sistema, dado a que es un servicio privado y tiene un costo para quien lo decida utilizar, solo algunos proveedores de pago la ofrecen para verificar 18+ antes de completar una compra online de alcohol o tabaco.

Por otra parte, se encuentra DigiD, aplicación de identidad digital gratuita, desarrollada para realizar trámites gubernamentales, ya sea en el ámbito de la Administración Pública, la educación, la sanidad o fondo de pensiones.

El gobierno ha declarado que está contemplando soluciones digitales como la verificación de edad mediante sistemas de inicio de sesión seguros como DigiD o iDIN en el punto de venta. Esta medida forma parte del *National Prevention Agreement*.

## IV. International Alliance for Responsible Drinking (IARD)

El año 2021 *International Alliance for Responsible Drinking (IARD)*[16] desarrollo la *New Global Safeguards*, coalición pionera a nivel mundial en establecer estándares globales de responsabilidad para el comercio electrónico de alcohol ***a lo largo de toda la cadena de suministro, desde el momento en que el consumidor inicia el proceso de compra hasta el final, cuando la entrega se realiza únicamente al destinatario adecuado.*** Este modelo reconoce la interconexión entre los minoristas en

[16] Organización sin fines de lucro dedicada a abordar el consumo nocivo de alcohol en todo el mundo, la IARD cuenta con el apoyo de sus empresas miembro de todos los sectores de la industria y operan comercialmente en más de 100 países, dentro de las que se encuentran operando en Chile.

línea, las plataformas de comercio electrónico, y las plataformas de entrega, entregando modelos y estándares de buenas prácticas a cada uno de ellos (IARD, 2022).

Existe una amplia variedad de actores en el ecosistema del comercio electrónico, conformados por diversos modelos de negocio, tales como: (i) Los minoristas que integran el comercio electrónico con otros métodos de compra, como las tiendas físicas, pero que incluye servicios de entrega a domicilio y recogida en tienda, siempre que el pago se realice en línea (ii) Los minoristas con una presencia predominante o exclusivamente en línea (iii) Marketplace o plataformas que facilitan la venta por parte de vendedores externos; y (iv) Empresas que retiran y entregan el producto, entre otros.

La coalición ha generado el compromiso de buenas prácticas en distintos niveles, tal como se observa en los ejemplos de la Tabla N° 6, a continuación:

Tabla N° 6: Estrategias y ejemplos de empresas con buenas prácticas

| Estrategia | Ejemplos de empresas con buenas prácticas |
|---|---|
| Establecer procedimientos eficaces para verificación de edad al comprar alcohol. | **Mercado libre** utiliza verificación de identidad digital mediante documento oficial y luego reconocimiento facial (cámara del computador o teléfono) para confirmar la mayoría de edad del usuario. |
| Establecer un protocolo de control de entrega. | ***Uber Eats*** exige la presentación de un documento de identidad válido al momento de la entrega y restringe la entrega si no se acredita la edad o identidad del comprador. Si se determina que el cliente es menor de edad o no se encuentra en su domicilio quien compró, la aplicación redirige al repartidor de vuelta al establecimiento y este debe compensar el viaje de regreso. |
| Desarrollar herramientas de capacitación de repartidores. | ***Cornershop by Uber*** capacita a sus repartidores en verificación de edad y manejo de situaciones de rechazo de entrega conforme a la normativa y políticas internas. Entre los cinco consejos principales para los repartidores se encuentran: Conocer la normativa y políticas de la empresa; verificar la edad de manera objetiva; evaluar el comportamiento del cliente; entregar solo cuando exista certeza de cumplimiento; y, en caso de rechazo, actuar conforme a protocolo e informar a la plataforma. |
| Mejorar la información y el control del cliente. . | ***Uber Eats*** informa al usuario sobre restricciones legales y requisitos de identificación antes de la compra. Entrega al cliente la posibilidad de autoexcluirse de la compra de alcohol a través de la aplicación. |
| Seguimiento y cumplimiento | ***Retail Drinks Online Code*** contempla el registro compartido de intentos fallidos de compra por minoría de edad o falta por dificultades de verificación, por un período de 12 meses, así como auditorías individuales para evaluar el cumplimiento del código. |

Fuente: Elaboración propia con información *International Alliance for Responsible Drinking*

## Referencias


Australian Government (2026) What is the Digital ID Act?. Disponible en: https://www.digitalidsystem.gov.au/what-is-digital-id/digital-id-act-2024#strengthening-a-voluntary-accreditation-scheme

Australian Government (2023) Trusted Digital Identity Framework. Disponible en: https://www.digitalidsystem.gov.au/sites/default/files/2023-07/tdif_02_overview_-_release_4.8_-_finance_1.pdf

Australian Government (2020) Trusted Digital Identity Framework. Disponible en: https://www.counterfraud.gov.au/library/trusted-digital-identity-framework

Bussines.gov.nl (2023a) Selling and serving alcohol (alcohol licence). Disponible en: https://business.gov.nl/regulations/selling-serving-alcohol/

Bussines.gov.nl (2023b) Alcohol Act: age check for distance selling of alcohol. Disponible en: https://business.gov.nl/running-your-business/legal-matters/alcohol-act-age-check-for-distance-selling-of-alcohol/

Foundation for Alcohol Research & Education (FARE) (2023) Online sale and delivery of alcohol – A growing risk to our community. Disponible en: https://fare.org.au/wp-content/uploads/Online-sale-and-delivery-of-alcohol-%E2%80%93-A-growing-risk-to-our-community.pdf

GOV.UK (2026) Alcohol and young people. Disponible en: https://www.gov.uk/alcohol-young-people-law

Government of Netherland (2026a) The rules on selling alcoholic beverages to young people. Disponible en: https://www.government.nl/themes/family-health-and-care/alcohol/the-rules-on-selling-alcoholic-beverages-to-young-people

Government of Netherland (2026b) How old do I need to be to buy alcohol or have it in my possession in public?. Disponible en: https://www.government.nl/faq/how-old-do-i-need-to-be-to-buy-alcohol-or-have-it-in-my-possession-in-public

IDIN (2026a) Bienvenido a iDIN. Disponible en: https://www.idin.nl/

IDIN (2026b) Cómo funciona? Disponible en: https://www.idin.nl/consumenten/hoe-werkt-het/

International Alliance for Responsible Drinking (IARD) (2022) Global standards for online alcohol sale and delivery. Disponible en: https://iard.org/getmedia/d713c648-a0d7-4ef4-b2be-8d94e47dec5b/11092022_Global-standards-for-online-alcohol-sales-and-delivery.pdf

NLTimes (2025) Government implementing stricter age checks for online alcohol sales. Disponible en: https://nltimes.nl/2025/07/13/government-implementing-stricter-age-checks-online-alcohol-sales

NSW Government (2026a) Same day alcohol delivery requirements and responsibilities. Disponible en: https://www.nsw.gov.au/business-and-economy/liquor-and-gaming/liquor-licensing/licence-responsibilities/same-day-alcohol

NSW Government (2026b) NSW Digital Driver Licence. Disponible en: https://www.service.nsw.gov.au/nsw-digital-driver-licence

NSW Government (2025a) Underage drinking fines. Disponible en: https://www.nsw.gov.au/business-and-economy/liquor-and-gaming/liquor-licensing/licence-responsibilities/underage-drinking-fines

NSW Government (2025b) Same day alcohol delivery resources. Disponible en: https://www.nsw.gov.au/business-and-economy/liquor-and-gaming/liquor-licensing/resources/same-day

NSW Government (2024) Same day alcohol delivery overview. Disponible en: https://www.nsw.gov.au/sites/default/files/noindex/2025-07/same-day-alcohol-delivery-overview.pdf

NSW Government (S/F) Responsible Service of Alcohol (RSA) training. Disponible en: https://www.nsw.gov.au/business-and-economy/liquor-and-gaming/training/rsa

IWSR (2025) Projects Alcohol Ecommerce Channel to surpass $36 Billion by 2028. Disponible en: https://www.theiwsr.com/insight/iwsr-projects-alcohol-ecommerce-channel-to-surpass-36-billion-by-2028/

World Population Review (2026) Drinking Age by Country 2026 - World Population Review. Disponible en: https://worldpopulationreview.com/country-rankings/drinking-age-by-country

Retail Drinks Australia Limited (2026) Online Alcohol Sale and Delivery Code of Conduct. Disponible en: https://code.retaildrinks.org.au/thecode/code-of-conduct
Retail Drinks Australia Limited (2023) Digital id bill and rules submissions. Disponible en: https://www.digitalidsystem.gov.au/sites/default/files/2023-11/retail_drinks_australia.pdf
Retail Drinks Australia Limited (s/f). Disponible en: https://www.retaildrinks.org.au/policies-advocacy/online-code-of-conduct
SENDA (2026) Serie Población Escolar. Disponible en: https://www.senda.gob.cl/estudio-observatorio/poblacion-escolar/
Youth Law Australia (2024) Alcohol. Disponible en: https://yla.org.au/vic/topics/teen-issues/alcohol/

**Referencias legales**

Netherland. Alcoholwet 2025.Disponible en: https://wetten.overheid.nl/BWBR0002458/2025-02-12#Paragraaf2
Ley N° 19.925. Ley sobre expendio y consumo de bebidas alcohólicas. Disponible en: https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=220208&idVersion=2023-08-07&idParte=8573045
NSW Legislation. Liquor Act 2007 No 90. Disponible en: https://legislation.nsw.gov.au/view/html/inforce/current/act-2007-090
NSW Legislation. Liquor Regulation 2018. Disponible en: https://legislation.nsw.gov.au/view/html/inforce/current/sl-2018-0473

**Nota aclaratoria**

Asesoría Técnica Parlamentaria está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.

Creative Commons Atribución 3.0
(CC BY 3.0 CL)