Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN

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

Proyecto de Ley Boletín N° 17.963-11.

Antecedentes

- La tecnología ha transformado las formas de acceso a las bebidas alcohólicas, **facilitando su comercialización a través de canales digitales.** En los últimos años el mercado global de bebidas alcohólicas en línea ha experimentado un crecimiento sostenido a nivel internacional, pero esta expansión representa desafíos para los tomadores de decisiones.

- **Acomodar el desarrollo del negocio a las regulaciones que imponen las normativas de la venta y consumo de alcohol**. El estándar más común en el mundo para la venta y consumo de alcohol a menores de edades la edad de **18 años**, variando desde los 16 años en países como Alemania, Bélgica y el Reino Unido a 21 años como es el caso de Estados Unidos.

- Estudios en diversos países muestran que los mecanismos de **verificación de identidad han mostrado limitaciones en su eficacia.** La mayoría de la normativas habían sido diseñados principalmente para establecimientos con consumo en el lugar (pubs y bares) o en su efecto establecimientos para compra.

- En los últimos 10 años varios países han iniciado revisiones a sus normativas para establecer **estándares de responsabilidad**, desde el momento en que el consumidor inicia el proceso de compra hasta el final, **para el comercio electrónico de alcohol a lo largo de toda la cadena de suministro** cuando la entrega se realiza únicamente al destinatario adecuado.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN

Nueva Gales del Sur (Australia) y Países Bajos

Dimensión	Nueva Gales del Sur (2020)	Países Bajos (2014)
Licencia de operación	La licencia de venta online o telefónica (*Packaged liquor licence)*.	Licencia para venta en plataformas online para bebidas con alto contenido alcohólico (más del 15%). Ventas on-line de bebidas con moderado contenido alcohólico (cerveza o vino) no necesitan licencia.
Responsabilidad frente incumplimiento	Titular de la licencia, sus empleados, repartidores e incluso a terceros involucrados.	Titular de la licencia/ empresario y menor de edad.
Modelo de Gestión	Capacitación en venta responsable; sistema integrado de verificación de edad en la compra y en la entrega; trazabilidad de operaciones; sistema de registro de incidentes.	Capacitación en normativa y "proceso de seguridad" (*Geborgde werkwijze)* para la venta de alcohol; verificación de edad en la compra y en la entrega.
Sistemas de verificación de identidad	Proveedor de identidad digital (TDIF) acreditado, tanto para la venta como para la entrega.	Verificación de identidad en la venta (nombre, edad y dirección), en la entrega se requiere la presentación de documentos de identidad. Uso voluntario de sistema de identificación digital.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN

Responsabilidad Frente al Incumplimiento

Nueva Gales del Sur (2020)		Países Bajos (2014)	
Infracciones	**Sanciones**	**Infracciones**	**Sanciones**
Vender o proveer alcohol a un menor de edad.	$11.000 dólares australianos o 12 meses de prisión, o ambas penas.	Vender o 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.
Comprar alcohol para un menor de edad.	$11.000 dólares australianos o 12 meses de prisión, o ambas penas.		
Enviar a un menor de edad a comprar o recoger bebidas alcohólicas.	$3.300 dólares australianos.		
Emplear a un menor para vender o suministrar licor.	$5.500 dólares australianos.		
El menor de edad que compra o intenta comprar licor.	$2.200 dólares australianos.	Posesión de alcohol en lugar público.	Multa o a una sanción alternativa. La multa es de 90 € y de 45 € (entre 12 y 16 años).
Presentar una identificación falsa o se niega a dar datos personales, a personas autorizadas por la ley.	$2.200 dólares australianos.	Presentar una identificación falsa de mayoría de edad al intentar comprar.	Responsabilidad penal y derivación a programas educativos. En caso de reincidencia, se aplica una multa de 470 € y de 235€ (menores de 16 años).

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN

Modelo de Gestión

Nueva Gales del Sur		Países Bajos	
Titulares de la licencia	**Repartidores**	**Titulares de la licencia**	**Repartidores**
Responsible Service of Alcohol (RSA) training.	Completar satisfactoriamente *RSA training*.	Elaborar, acreditar, capacitar y poner en marcha un "proceso de seguridad" (*Geborgde werkwijze*).	Cumpla con los procedimientos establecidos en el *Geborgde werkwijze*.-
Disponer de un sistema que permita verificar identidad y edad del cliente al momento de hacer la compra y al hacer la entrega.	Utilizar adecuadamente el sistema de identificación y entregarle el pedido solo a la persona individualizada en el escrito.	Disponer de un sistema de verificación de edad en la compra e 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.
No puede sancionar económicamente a los repartidores.	No hacer entregas a menores de edad; a quien no se le puede verificar la edad y/o a una persona ebria.	El sistema de verificación de edad no puede usar respuestas precargadas.	–
Llevar un registro y no aceptar compras de los compradores que están en el registro.	Alimentar el registro cuando no se realice una entrega.	La verificación de la edad del cliente debe llevarse a cabo en la plataforma de venta directa.	–
	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.	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.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN

Sistemas de verificación de identidad

Nueva Gales del Sur	Países Bajos
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.	Sistema de verificación de edad para la compra, donde el cliente debe participar activamente, por ejemplo, ingresando su edad, fecha de nacimiento, dirección, email. Entregar el pedido a un adulto y antes de hacerlo deberá solicitarle un documento de identificación (Pasaporte nacional, pasaporte diplomático, licencia de conducir etc.).
• *Trusted Digital Identity Framework* (TDIF) régimen de acreditación que especifica los requisitos mínimos que deben tener los proveedores en el sistema de identidad digital. • *Digital ID Act 2024*, Legislación- de nivel federal- que viene a fortalecer el TDIF.	Uso voluntario de identificación digital: • iDIN, servicio proporcionado por los bancos que permite a los consumidores identificase, dar acceso a información comercial, confirmar edad y firmar. • DigiD, aplicación de identidad digital gratuita, desarrollada para realizar trámites gubernamentales.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN

II. Otros aspectos a considerar

International Alliance for Responsible Drinking y Retail Drinks Australia

International Alliance for Responsible Drinking (IARD)	Retail Drinks Australia
New Global Safeguards, coalición pionera a nivel mundial en establecer estándares globales de responsabilidad , para minoristas, plataformas de comercio electrónico, agencias de marketing, sectores de viajes y hostelería, plataformas digitales etc. (2021).	Organización nacional que agrupa a los vendedores minoristas de alcohol en toda Australia lanzó oficialmente el ***Online Alcohol Sale and Delivery Code of Conduct*** *(2019)*.
Este modelo reconoce la interconexión de todos los participantes a lo largo la cadena de suministro, desde el momento en que el consumidor inicia el proceso de compra hasta, cuando la entrega se realiza únicamente al destinatario adecuado.	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.

International Alliance for Responsible Drinking (IARD)

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. 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.
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.

Retail Drinks Australia	
Titulares de la licencia y Marketplaces	**Repartidores**
Asegurarse que todo el personal cuente con capacitación *Responsible Service of Alcohol (RSA)*.	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.
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 e informar al cliente que la edad será verificada al momento de la entrega.	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.
Designar un responsable del cumplimiento, con registro de incidentes y supervisión de verificaciones	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.	_

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN

Maria Pilar Lampert Grassi

Area de Políticas Sociales
Asesoria Técnica Parlamentaria