

PUBLICAN REGLAMENTO QUE ESTABLECE EXCLUSIONES AL DERECHO DE RETRACTO

La Ley N°21.398 (conocida como “**Ley Pro-Consumidor**”), que modificó la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“**LPDC**”) reforzó el derecho a retracto en las compras a distancia, estableciendo que:

- Los consumidores pueden ejercer el derecho de retracto o arrepentimiento, dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, sin expresión de causa, respecto de la generalidad de las compras de bienes, sin condicionar el derecho a la voluntad del proveedor.
- El proveedor deberá informar sobre el derecho a retracto de forma inequívoca, accesible y previa a la suscripción del contrato y su respectivo pago.
- El derecho de retracto también aplica para las compras presenciales en las que el consumidor no hubiera tenido acceso directo al bien.
- Solo en el caso de contratación de servicios, el proveedor podrá excluir el derecho a retracto; lo cual deberá ser informado de forma clara e inequívoca al consumidor.

Con fecha 27 de agosto de 2024, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo publicó en el Diario Oficial el “Reglamento que regula la forma y condiciones en que los proveedores deberán comunicar la exclusión del derecho a retracto y los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión” (el “**Reglamento**”).

Este Reglamento ha sido publicado tras ingresar en tres oportunidades a la Contraloría General del República para su toma de razón (en una primera oportunidad, [el 29 de julio de 2022](#); luego, el 16 de abril de 2024; y, finalmente, el 19 de julio de 2024) y viene a dar cumplimiento al artículo 3 bis letra b), inciso cuarto de la LPDC con el objetivo regular: **(i)** los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá la exclusión del derecho a retracto; y, **(ii)** la

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar dicha exclusión al consumidor cuando corresponda.

A continuación, destacamos las principales modificaciones del Reglamento:

Exclusiones al ejercicio del derecho a retracto respecto de bienes o productos

El Reglamento dispone que, en los contratos a distancia, los consumidores no podrán ejercer el derecho a retracto cuando se adquieran:

- **Bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos.** Son aquellos que no puedan volver a comercializarse en las condiciones ofrecidas originalmente, por haberse instalado o utilizado más allá de su inspección, tales como una máquina lavadora luego de haberse instalado o un computador utilizado más allá de su inspección.

- **Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.** Son aquellos que, en un plazo inferior a 10 días desde su recepción, puedan sufrir la alteración o afectación de su funcionalidad, efectividad, apariencia, calidad o valor, ya sea por tratarse de:

- Bienes perecibles que deban ser conservados bajo condiciones especiales o que estén destinados a ser usados o consumidos en un plazo inferior a los 10 días, como son aquellos productos que deben mantener cadenas de frío, plantas o flores frescas, productos alimenticios frescos, o

- Bienes que, por el mero transcurso de dicho plazo, pierden su idoneidad y/o funcionalidad en atención al fin que fueron ofrecidos y adquiridos, tales como artículos de prensa diaria y revistas.

- **Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor.** Son aquellos que, en todo o parte, fueron elaborados o intervenidos de acuerdo a lo requerido por el consumidor, tales como el vestuario personalizado o customizado, pinturas cuyo color se confeccione a solicitud del consumidor, impresión de fotografías u otras textos o imágenes y anteojos ópticos, salvo que dichas especificaciones o instrucciones no hayan sido cumplidas cabalmente por el proveedor.

- **Bienes de uso personal o higiene sellados.** Son aquellos productos que, por su función o características particulares, están destinados a utilizarse por una persona, ya sea por razones de higiene o de salud y cuyos sellos de seguridad hayan sido abiertos o retirados por el

consumidor después de la entrega, produciéndose por esto un riesgo para la salud o higiene, tales como ropa interior, trajes de baño, maquillaje y artículos de higiene personal como cepillos de dientes, jabones o cremas entre otros.

Exclusiones al ejercicio del derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios

El Reglamento dispone que, en los contratos a distancia, se podrá ejercer el derecho a retracto en el plazo de diez días contados desde la contratación del servicio y antes del inicio de la prestación del mismo, salvo que el proveedor haya manifestado expresamente lo contrario y así lo haya informado oportunamente al consumidor, conforme a las exigencias que se enuncian a continuación.

Comunicación de la exclusión del derecho a retracto

El Reglamento exige que los proveedores comuniquen, en términos comprensibles, de manera fácilmente accesible y en idioma español, las exclusiones al ejercicio del derecho a retracto respecto de bienes, cuando concurra alguna de las hipótesis que la ley establece, o servicios, según corresponda:

- En forma previa a la celebración del contrato y/o del pago del precio;
- En el mismo lugar y/o momento en que se informe acerca del precio y las características del producto o servicio;
- Mediante una advertencia inequívoca y destacada, cuyo tamaño no sea inferior a la información respecto del precio del producto o servicio ofrecido. En dicha comunicación, los proveedores deberán emplear expresamente el concepto “**derecho a retracto**”.

Lo anterior, es sin perjuicio de que la misma información y advertencia se incluya, además, dentro de los términos y condiciones del respectivo contrato.

Asimismo, el Reglamento precisa que, en los contratos celebrados mediante llamados telefónicos, los proveedores deberán:

- Especificar cuáles son las exclusiones en un tono, ritmo, dicción y detalle que permita su adecuado entendimiento; y,
- Consultar directamente a los consumidores respecto de la recepción del mensaje y su comprensión.

Finalmente, se exige a los proveedores que realicen los ajustes necesarios para garantizar que las exclusiones se informen de manera adecuada, comprensible y oportuna a las personas en situación de discapacidad.

Entrada en vigencia

El Reglamento entrará en vigencia una vez transcurridos seis meses desde su publicación en el Diario Oficial, es decir, el 28 de febrero de 2025.

El texto completo del Reglamento se encuentra disponible en el siguiente [link](#).

Autores: Mónica Pérez; Kureusa Hara; Eduardo Reveco