/Carey

Agosto de 2022

REGLAMENTO QUE ESTABLECE EXCLUSIONES AL DERECHO DE RETRACTO INGRESA A CONTRALORÍA PARA SU TOMA DE RAZÓN

Ley N°21.398 (conocida como **"Ley Pro-Consumidor"**), que modificó la ley Nº 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 29 de julio de 2022, ingreso a la Contraloría General de la República, para su toma de razón, 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 viene a dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley Pro-Consumidor, la cual encomendó al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo la dictación de un reglamento que regule esta materia.

Dicho Reglamento tiene por objeto determinar **(i)** los bienes en que

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

excepcionalmente y por su naturaleza procederá la exclusión del derecho a retracto, aplicable a los contratos celebrados por medios electrónicos y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos u otra forma de comunicación a distancia; y, **(ii)** la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar dicha exclusión al consumidor cuando corresponda.

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 puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, entendiendo por tales:

• Bienes que, por haberse instalado o utilizado más allá de su inspección, tras su devolución no puedan volver a comercializarse en las condiciones ofrecidas originalmente (tales como una máquina lavadora luego de haberse instalado o un computador utilizado más allá de su inspección).
• Bienes que, por el mero transcurso de un plazo inferior al del ejercicio del derecho a retracto pierdan su idoneidad y/o funcionalidad en atención al fin que fueron ofrecidos y adquiridos (tales como artículos de prensa diaria y revistas).
• Bienes perecibles que deban ser conservados bajo condiciones especiales o que estén destinados a ser usados o consumidos en un plazo inferior al plazo del ejercicio del derecho a retracto (como son aquellos productos que deben mantener cadenas de frío, plantas o flores frescas, productos alimenticios frescos).

• Bienes confeccionados o personalizados conforme a las especificaciones instruidas por el consumidor, salvo que dichas especificaciones o instrucciones no hayan sido cumplidas cabalmente por el proveedor.
• Bienes de uso personal o higiene sellados, tales como cepillo de dientes o ropa interior, 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.

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 o servicios:

• 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 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.

Entrada en vigencia

Sin perjuicio de encontrarse pendiente su toma de razón por la Contraloría General de la República y posterior publicación en el Diario Oficial, el Reglamento entrará en vigor transcurrido el plazo de 6 meses desde su publicación en el Diario Oficial

El texto completo del Reglamento ingresado a toma de razón se encuentra disponible en el siguiente link .

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari; Kureusa Hara; Eduardo Reveco