

▶ 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 N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”) reforzó el derecho a retracto en las compras a distancia, estableciendo que:

1. 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.
2. El proveedor deberá informar sobre el derecho a retracto de forma inequívoca, accesible y previa a la suscripción del contrato y su respectivo pago.
3. El derecho de retracto también aplica para las compras presenciales en las que el consumidor no hubiera tenido acceso directo al bien.
4. 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 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.

1. 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:

1. Bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, entendiéndose por tales:
 - a. 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).



La información contenida en esta alerta fue preparada por Carey y Cía. Ltda. sólo para fines educativos e informativos y no constituye asesoría legal.

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

- b. 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).
 - c. 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).
2. 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.
 3. 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.

II. **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.

III. **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:

1. En forma previa a la celebración del contrato y/o del pago del precio;
2. En el mismo lugar y/o momento en que se informe acerca del precio y las características del producto o servicio;
3. 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.

IV. *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.*