

!ALERTA LEGAL

Derecho de Consumo

Reglamento que regula la exclusión del derecho a retracto

30_08_2024

Reglamento que regula la exclusión del derecho a retracto

Con fecha 27 de agosto de 2024, se publicó en el Diario Oficial el reglamento que regula la exclusión del derecho a retracto, en el cual se establecen los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión, y la forma y condiciones en que los proveedores deberán comunicarla.

La dictación de este reglamento obedece al cumplimiento del mandato legal contenido en la ley 21.398, conocida también como “Ley Pro-Consumidor”, que modificó la ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor (“LPDC”). Esta ley introdujo varios cambios significativos a la LPDC que buscaban fortalecer los derechos de los consumidores, entre los que se encuentra el reforzamiento del derecho a retracto. En concreto, la ley 21.398 estableció en el literal b) del artículo 3° bis el derecho de los consumidores a poner término unilateral y sin expresión de causa a los contratos celebrados “a distancia” (es decir, aquellos: (i) celebrados por medios electrónicos, o (ii) en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia).

Dicha norma, en su inciso cuarto, dispuso que un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regularía la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procede tal exclusión. A su vez el artículo 2° transitorio de la mencionada ley disponía que dicho reglamento debía dictarse en un plazo de 4 meses, es decir, durante el mes de abril del año 2022.

Pues bien, transcurridos ya casi tres años desde la dictación de la Ley 21.398, luego de un largo proceso, dicho reglamento ha sido finalmente dictado. Este entrará en vigencia una vez transcurridos

seis meses desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial, es decir, el 28 de febrero de 2025.

A continuación, se examinará su contenido:

I. EXCLUSIONES AL DERECHO AL RETRACTO

Como ya se mencionó, la LPDC establece en el artículo 3° bis el derecho del consumidor a poner término unilateral al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo. Sin embargo, dicha ley consagra ciertas hipótesis excepcionales en que se no procede el derecho a retracto, las que fueron reguladas en mayor detalle en el título II del reglamento, según se detalla a continuación.

1. EXCLUSIÓN DEL DERECHO A RETRACTO EN BIENES ADQUIRIDOS A DISTANCIA

Conforme al artículo 3 bis de la LPDC, por regla generalísima procede el derecho a retracto respecto de los bienes adquiridos mediante contratos celebrados a distancia, exceptuándose solo aquellos que “por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.”

El reglamento, en su artículo 4°, define con mayor precisión aquellas cuatro categorías de bienes, que conforme al artículo 3 bis de la LPDC, se exceptúan del derecho a retracto, estableciendo lo siguiente:

A) Bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos

La primera categoría de bienes exceptuados

del derecho a retracto está conformada por aquellos que por su naturaleza no pueden ser devueltos, los que el reglamento define como: *“aquellos que no puedan volver a comercializarse en las condiciones ofrecidas originalmente, por haberse instalado o utilizado más allá de su inspección”*. Al efecto, otorga como ejemplos *“una máquina lavadora luego de haberse instalado o un computador utilizado más allá de su inspección.”*

B) Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez

La segunda categoría de bienes exceptuados del derecho a retracto está conformada por 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.

El reglamento consagra dos hipótesis distintas dentro de esta categoría:

i) 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. El reglamento da como ejemplos *“productos que deben mantener cadenas de frío, plantas o flores frescas, productos alimenticios frescos”*.

ii) Bienes que, por el mero transcurso de dicho plazo, pierden su idoneidad y/o funcionalidad en atención al fin que fueron ofrecidos y adquiridos. El reglamento otorga como ejemplos *“artículos de prensa diaria y revistas”*.

C) Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor

La tercera categoría de bienes exceptuados está conformada por aquellos que, en todo o parte, fueron elaborados o intervenidos de acuerdo con lo requerido por el consumidor. El reglamento otorga como ejemplos los siguientes: 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.

Se consagra como una excepción a la exclusión del derecho a retracto, la circunstancia de que el proveedor no haya cumplido cabalmente dichas especificaciones o instrucciones, caso

en el cual el consumidor podrá desistirse del contrato celebrado.

D) Bienes de uso personal o higiene sellados

Finalmente, la cuarta categoría de bienes exceptuados está conformada por aquellos 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. El reglamento da como ejemplos los siguientes: ropa interior, trajes de baño, maquillaje y artículos de higiene personal como cepillos de dientes, jabones o cremas entre otros.

2. EXCLUSIÓN DEL DERECHO A RETRACTO EN SERVICIOS CONTRATADOS A DISTANCIA

El artículo 3 bis de la LPDC establece que, en la prestación de servicios contratados a distancia, el proveedor podrá excluir el derecho a retracto siempre que así lo informe de manera inequívoca, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.

El reglamento, en su artículo 5°, reitera lo dispuesto en dicha ley, disponiendo que, en los contratos de prestación de servicios celebrados 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.

Las novedades radican en que:

i) El reglamento especifica desde qué momento se entiende prestado el servicio, señalando que esto ocurre desde *“el momento en que el proveedor notifique esta circunstancia al consumidor, mediante la comunicación a distancia a través de la cual se produjo la contratación o bien, a través del medio que el consumidor designe o elija libremente para dicho fin”*.

ii) Y, además, se remite a su título III respecto de la forma en que debe comunicarse dicha exclusión para que tenga valor.

II. FORMA DE COMUNICAR AL CONSUMIDOR LA EXCLUSIÓN DEL DERECHO A RETRACTO

Por su parte, el título III del reglamento regula la forma en que el proveedor debe comunicar al consumidor la exclusión del derecho a retracto, estableciendo los siguientes requerimientos:

- i)** Debe comunicarse en forma previa a la celebración del contrato y/o del pago del precio;
- ii)** En el mismo lugar y/o momento en que se informe acerca del precio y las características del producto o servicio;
- iii)** En términos comprensibles, de manera fácilmente accesible y en idioma español;
- iv)** Mediante una advertencia inequívoca y destacada, cuyo tamaño no sea inferior a la información respecto del precio del producto o servicio ofrecido;
- v)** Los proveedores deberán emplear expresamente el concepto *“derecho a retracto”*;
- vi)** Además, todo lo anterior es sin perjuicio de que la misma información y advertencia debe incluirse, también, dentro de los términos y condiciones del respectivo contrato.

Por otra parte, respecto de los contratos celebrados mediante llamados telefónicos, los proveedores deberán adoptar las medidas pertinentes para que los consumidores tomen efectivo conocimiento de las exclusiones, debiendo especificar cuáles son éstas en un tono, ritmo, dicción y detalle que permita su adecuado entendimiento y deberán consultar directamente a los consumidores respecto de la recepción del mensaje y su comprensión.

Por último, los proveedores deberán realizar los ajustes necesarios para garantizar que las exclusiones se informen de manera adecuada, comprensible y oportuna a las personas en situación de discapacidad.

Contactos:



José Ignacio Azar
Director



Josefina Irarrázaval
Asociada