

NEWSLETTER DERECHO DEL CONSUMO:

REGLAMENTO QUE REGULA LA FORMA Y CONDICIONES EN QUE PROVEEDORES DEBERÁN COMUNICAR LA EXCLUSIÓN DEL DERECHO A RETRACTO.

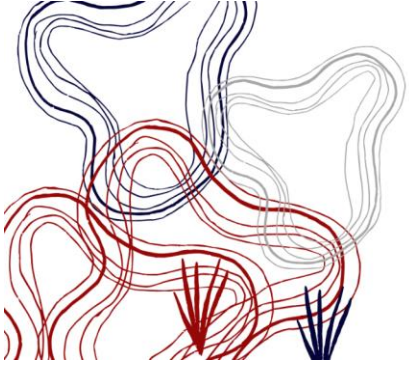
Con fecha 27 de agosto de 2024 se publicó en el Diario Oficial el Reglamento que regula *la forma y condiciones en que los proveedores deberán comunicar la exclusión del derecho a retracto y los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión* (en adelante, el “Reglamento”).

El artículo 3° bis de la Ley 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores establece el derecho a retracto, en virtud del cual los consumidores tienen derecho al **término unilateral y sin expresión de causa** en los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia.

El Reglamento establece que los proveedores **podrán excluir** el derecho a retracto en aquellos contratos celebrados **por medios electrónicos** o a través de la aceptación de una oferta realizada **a través de catálogos, avisos o cualquier forma de comunicación a distancia** que recaigan sobre los siguientes bienes o servicios:

1. Contratos sobre bienes o productos:

- **Bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos:** Aquellos que no pueden volver a comercializarse en las condiciones ofrecidas originalmente por haberse instalado o utilizado más allá de su inspección.
 - Ejemplos: Lavadora luego de haberse instalado o un computador utilizado más allá de su inspección.
- **Bienes que pueden deteriorarse o caducar con rapidez:** Aquellos que, en un plazo inferior a 10 días desde su recepción, pueden sufrir la alteración o afectación de su funcionalidad, efectividad, apariencia, calidad o valor.
 - Ejemplos: Bienes perecibles que deban ser conservados bajo condiciones especiales como los productos alimenticios frescos o,



bienes que por el transcurso del plazo pierden su idoneidad y/o funcionalidad, como los artículos de prensa y las revistas.

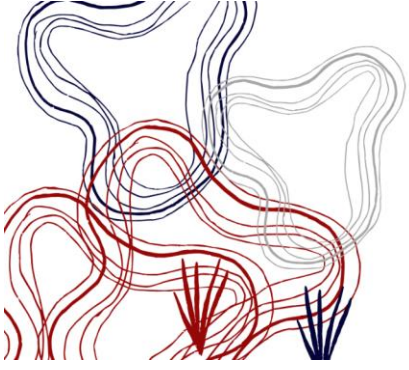
- **Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor:** Aquellos elaborados o intervenidos de acuerdo con lo requerido por el consumidor, salvo que dichas especificaciones no hayan sido cumplidas cabalmente por el proveedor.
 - Ejemplos: vestuario personalizado o anteojos ópticos.
- **Bienes de uso personal o higiene sellados:** Aquellos que están destinados a utilizarse por una persona, por razones de salud o higiene, y cuyos sellos de seguridad han sido abiertos o retirados por el consumidor, produciéndose un riesgo para la salud o higiene.
 - Ejemplos: trajes de baño o maquillaje.

2. Contratos de prestación de servicios:

- Cuando, en los contratos de prestación de servicios celebrados electrónicamente, así como en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el proveedor haya manifestado expresamente e informado oportunamente al consumidor que no procede el derecho a retracto.

Forma de comunicación de la exclusión del derecho a retracto:

- En forma previa a la celebración del contrato y/o del pago del precio.
- Al momento en que se informe acerca del precio y las características del producto o servicio.
- En términos comprensibles, de manera fácilmente accesible y en idioma español.
- Mediante una advertencia inequívoca y destacada, cuyo tamaño no sea inferior a la información respecto del precio y las características del producto o servicio.
- Si la contratación es celebrada por llamado telefónico se deberá informar a los consumidores en un tono, ritmo, dicción y detalle que permita su



BARROS & ERRÁZURIZ

adecuado entendimiento, debiendo consultar directamente a los consumidores respecto a recepción mensaje y comprensión.

- Los proveedores deberán garantizar que las exclusiones se informen de manera adecuada, comprensible y oportuna a las personas en situación de discapacidad.
- En la 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.

El Reglamento entrará en vigencia en el plazo de seis meses contados desde su publicación en el Diario Oficial, esto es, el **27 de febrero de 2025**.

BARROS & ERRÁZURIZ

BARROS & ERRÁZURIZ

A7 INITAS
The team that works