

Aprueba Reglamento que regula la forma y condiciones en que los proveedores deberán comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión

Vistos:

Núm. __.- Santiago, __ de ____ de ____.- Vistos: Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile; el decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; la ley N° 21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores; y la resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1. Que con fecha 23 de septiembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial el Decreto N° 6 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que Aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico.
2. Que, con fecha 24 de diciembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.398, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.
3. Que, el nuevo literal b) del artículo 3 bis de la ley N° 19.496 incorporado por la ley N° 21.398 establece que en los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o otra forma de comunicación a distancia, el consumidor podrá poner término unilateralmente 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. El referido literal, establece, sin embargo, que en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, debiendo informar al consumidor sobre la exclusión de aquel derecho de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, previo a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio. Adicionalmente, de forma excepcional, no podrá ejercer el consumidor dicho derecho en el caso de bienes 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.
4. La citada norma, a su vez, le encomienda a un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la regulación de 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.

Decreto:

Artículo único: Apruébase el siguiente Reglamento que regula la forma y condiciones en que los proveedores deberán comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión:

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto. De conformidad con lo previsto por el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, modificada por la Ley 21.398 (en adelante la “Ley”), el consumidor podrá poner término unilateralmente 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, en los casos que allí se establecen.

El presente reglamento tiene por objeto regular 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.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación. Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a 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, en el marco de una relación de consumo.

Artículo 3.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

- 1) Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.
- 2) Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

No se considerarán proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

- 3) Vendedores: los proveedores de carácter público o privado, que habitualmente ofrezcan bienes o servicios a los Consumidores, por los que se cobre precio o tarifa a través de Plataformas de Comercio Electrónico, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto N° 6 del 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

- 4) Plataforma de Comercio Electrónico o Plataforma: todo sitio de internet o plataforma accesible a través de medios electrónicos, que permita a Vendedores ofrecer productos o servicios, y a los Consumidores adquirirlos o contratarlos, según corresponda. No se considerará como Plataforma de Comercio Electrónico a los sitios de internet o plataformas de servicios de pago online; aquellos en que los Consumidores no pueden adquirir los productos o contratar los servicios ofrecidos, con independencia de si el pago se realiza o no través del sitio de internet o plataforma; aquellos en que únicamente se exhiba publicidad; ni aquellos en que únicamente se redirija al Consumidor a los sitios de internet o plataformas de Vendedores de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto N° 6 del 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

- 5) Operadores: los Proveedores que pongan a disposición de los Vendedores una Plataforma de Comercio Electrónico, ya sea propia o de un tercero, para que éstos ofrezcan sus productos o servicios a los Consumidores.

Los términos no definidos en este artículo se regirán por lo dispuesto en el artículo 1º de la Ley.

TÍTULO II

EXCLUSIONES AL EJERCICIO DEL DERECHO A RETRACTO

Artículo 4.- Exclusiones al ejercicio del derecho a retracto respecto de bienes o productos. El Consumidor no podrá ejercer el derecho a retracto, de conformidad con lo prescrito por el artículo 3 bis de la Ley, respecto de los bienes que a continuación se indican:

- a) Bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, entendiéndose por tales:
 - i) Bienes que, por el mero transcurso del tiempo, pierdan su idoneidad y/o funcionalidad en atención al fin que fueron ofrecidos y adquiridos, tales como artículos de prensa diaria y revistas;
 - ii) Bienes cuya utilización, previo al ejercicio del derecho a retracto, implique su deterioro o su desvalorización tal que impida su comercialización en las condiciones ofrecidas originalmente;
 - iii) Bienes perecibles o que estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves; y
 - iv) Bienes respecto de los cuales la utilización del derecho a retracto tenga como sola finalidad el aprovechamiento de las fluctuaciones del precio por parte de los consumidores finales;
- b) Bienes confeccionados o personalizados conforme a las especificaciones instruidas por el Consumidor. Lo anterior es sin perjuicio de los derechos que le asisten al Consumidor en virtud de la Ley, para el caso que no se siguieran dichas especificaciones.
- c) Bienes de uso personal que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y cuyos envases o envoltorios hubieren sido abiertos.

Artículo 5.- Exclusiones al ejercicio del derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios. 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, se podrá ejercer el derecho a retracto en el plazo de 10 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 al Título III de este reglamento.

Artículo 6.- Compatibilidad del derecho a retracto con los remedios contractuales del párrafo 5º del Título II de la Ley. La existencia y ejercicio del derecho a retracto en la compra de un bien o la contratación de un servicio, no podrá ser utilizada por los Proveedores para impedir, restringir ni limitar el ejercicio de los derechos consagrados en el párrafo 5º del Título II de la Ley, en especial el de garantía legal, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 19, 20 y 21 de la Ley, en los plazos y condiciones que dichos artículos establecen.

TÍTULO III

FORMA Y CONDICIONES DE LA COMUNICACIÓN DE LAS EXCLUSIONES DEL DERECHO A RETRACTO

Artículo 7.- Comunicación de la exclusión del derecho a retracto. Los Proveedores deberán comunicar las exclusiones al ejercicio del derecho a retracto respecto de bienes o servicio, según corresponda, en el mismo lugar en que se informe acerca del precio y las condiciones de compra o prestación del servicio, mediante una advertencia inequívoca, destacada y fácilmente accesible al momento de la exhibición del bien o servicio ofrecido, y siempre en forma previa a la celebración del contrato y/o del pago del precio, de modo que el Consumidor pueda, antes de comprar el producto o contratar el servicio, conocer si se encuentra excluido del ejercicio del 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 Proveedor que ofrezca bienes o servicios a través de Plataformas operadas por terceros, deberá proporcionarles a estos últimos la información relativa a las exclusiones al ejercicio del derecho a retracto de acuerdo con este artículo. En este caso, el Operador de la Plataforma deberá entregar al Consumidor la información en la misma forma y términos dispuestos en el inciso anterior.

Artículo 8.- Comunicación sobre la forma de ejercer el derecho a retracto en casos no excluidos. Los Proveedores deberán, cuando corresponda, informar, de conformidad con lo dispuesto por el inciso final del artículo 3 bis de la Ley, el valor de los elementos originales de embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y elementos de protección en el mismo lugar en que se informe acerca del precio y las condiciones de compra, mediante una advertencia inequívoca, destacada y fácilmente accesible, al momento de la exhibición del bien ofrecido, y siempre en forma previa a la celebración del contrato y/o del pago del precio, de modo que el Consumidor pueda, antes de comprar el producto, conocer el costo total de dichos elementos en caso de ejercer el derecho a retracto.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Artículo transitorio.- El presente reglamento entrará en vigencia en el plazo de 6 meses contados desde su publicación en el Diario Oficial.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE.

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE
Presidente de la República



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

LUCAS PALACIOS COVARRUBIAS
Ministro de Economía, Fomento y Turismo