

MINUTA 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

I. Antecedentes

Con fecha 24 de diciembre de 2021, se publicó la Ley N°21.398 que Establece Medidas Para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores (“Ley Pro Consumidor”), y que modifica la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”). Esta ley tuvo por objeto reforzar los derechos del consumidor, incorporando un nuevo literal b) al artículo 3 bis, el que establece que en 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, 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.

La norma, por su parte, le encomienda a un reglamento regular 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.

II. Contenido del Reglamento

Dando cumplimiento al mandato establecido en la citada ley, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto con el Servicio Nacional del Consumidor han trabajado en la redacción de un 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 (el “Reglamento”). Dentro de las principales medidas establecidas en el Reglamento, podemos mencionar:

- a. Exclusiones del derecho a retracto respecto de bienes:** el consumidor no podrá ejercer el derecho a retracto respecto de aquellos bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos puedan deteriorarse o caducar con rapidez, entendiéndose por tales, bienes que por el mero transcurso del tiempo, pierdan su idoneidad en atención al fin que fueron adquiridos; bienes cuya utilización implique su deterioro o desvalorización tal que impida su comercialización en las condiciones ofrecidas originalmente; bienes perecibles o respecto de los cuales el derecho a retracto se ejerza con miras al aprovechamiento de las fluctuaciones del precio por parte de los consumidores finales. Tampoco se podrá ejercer el citado derecho respecto de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o personalizados o bienes de uso personal que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene.
- b. Exclusiones del derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios:** no se podrá ejercer el derecho a retracto cuando el proveedor lo haya manifestado expresamente y así lo haya informado oportunamente al Consumidor, conforme al reglamento.
- c. Forma de comunicación de exclusiones del derecho a retracto:** el proveedor deberá 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.

III. Entrada en vigencia del Reglamento

El Reglamento entrará en vigencia seis meses después de su publicación en el Diario Oficial.