

Se aprueba reglamento que regula la forma y condiciones en que se deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto



Con fecha 27 de agosto de 2024, se publicó en el Diario Oficial el reglamento aprobado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile, que regula la forma y condiciones en que los proveedores deben comunicar la exclusión del derecho a retracto y los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procede tal exclusión (en adelante, el “Reglamento”), el cual entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación.

El Reglamento delimita su ámbito de aplicación a los contratos electrónicos o a aquellos en que se acepta una oferta a distancia y ahonda en las exclusiones al derecho a retracto consagrado en el artículo 3 bis de la Ley 19.496 (en adelante, “LPC”). Así se detalla pormenorizadamente el listado de bienes que, por su naturaleza, no les resulta aplicable el derecho en comento:

1. Bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos: Esto es, productos que no podrían volver a ser comercializados nuevamente en las condiciones originalmente ofrecidas por haberse instalado o utilizado más allá de su inspección.
2. Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez: Se refiere a productos que, pasados los 10 días, se alteran, deterioran o pierden su calidad. Así se distinguen:
 - a. Bienes perecibles
 - b. Bienes que pierden su idoneidad y/o funcionalidad
3. Bienes confeccionados según especificaciones del consumidor: Esto es, productos elaborados conforme a los requerimientos particulares del consumidor.
4. Bienes de uso personal o de higiene sellados: Se incorpora dentro de esta categoría a los productos destinados al uso de un solo individuo. De manera tal, que, por motivos de higiene o salud, no pueden ser devueltos.

Asimismo, el Reglamento impone claras directrices sobre cómo comunicar las exclusiones al derecho a retracto, imponiéndole a los proveedores el deber de comunicar de manera clara, accesible y en castellano, las exclusiones al ejercicio de dicho derecho cuando se configure una de las hipótesis contempladas por la LPC. Así, el proveedor deberá informarlo en el mismo lugar y/o momento en que se informa el precio y características del producto o servicio, en las mismas condiciones con que se informan estos últimos. En consecuencia, estas exclusiones pasan a constituir información básica comercial en los términos del artículo 1 de la LPC, promoviendo así la transparencia y la confianza en el comercio electrónico y a distancia.

contacto



Benjamín Ferrada

bferrada@guerrero.cl

Sebastián Marambio

smarambio@guerrero.cl

Rosario Díaz

rdiazf@guerrero.cl

Kennya Mena

kmena@guerrero.cl

Jazmín Martínez

Procuradora