

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.935

Martes 27 de Agosto de 2024

Página 1 de 3

Normas Generales

CVE 2535265

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

APRUEBA 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

Núm. 52.- Santiago, 21 de abril de 2022.

Visto:

Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile; el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión públicas; 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:

- Que, con fecha 24 de diciembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.
- Que, entre las modificaciones que introdujo dicha ley se encuentra el actual literal b) del artículo 3° bis de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, entre las cuales regula el derecho al término unilateral y sin expresión de causa que asiste a los consumidores 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.
- Que, en su inciso cuarto, la norma precitada dispone que un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, regulará 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.
- Que, por su parte, el artículo tercero transitorio de la ley N° 21.398 señala que el reglamento aludido en el considerando precedente deberá dictarse en el plazo de cuatro meses desde la publicación de dicha ley.
- Que, conforme a lo dispuesto en la ley 20.500 y en el Título IV de la ley N° 18.575, el borrador del “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” fue sometido a un proceso de consulta ciudadana, que se desarrolló entre los días 18 de febrero y 10 de marzo de 2022, en la Plataforma de Consultas Ciudadanas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Que las observaciones y comentarios recogidos durante el proceso de consulta ciudadana fueron ponderados y utilizados como insumo para la elaboración de la versión final del presente reglamento.

CVE 2535265

Director: Felipe Andrés Perotí Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 E-mail: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Decreto:

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”, conforme a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 3 bis del 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:

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto. De conformidad con lo previsto por el artículo 3° bis de la ley N° 19.496, 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 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 procederá tal exclusión.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación. Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a los contratos de compra de bienes y contratación de servicios en los casos establecidos en la letra b) del artículo 3° bis de la ley.

Artículo 3.- Compatibilidad del derecho a retracto con otros derechos de los consumidores. La existencia y ejercicio del derecho a retracto en la compra de un bien o la contratación de un servicio, así como su exclusión, no podrá ser utilizada por los proveedores para impedir, restringir ni limitar el ejercicio de los derechos consagrados en el párrafo 5° 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 II EXCLUSIONES AL EJERCICIO DEL DERECHO A RETRACTO

Artículo 4.- Exclusiones al ejercicio del derecho a retracto respecto de bienes o productos. Los consumidores no podrán ejercer el derecho a retracto en los contratos celebrados por medios electrónicos ni en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, cuando se adquieran:

1. Bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos. Son aquellos que no puedan volver a comercializarse en las condiciones ofrecidas originalmente, por haberse instalado o utilizado más allá de su inspección, tales como una máquina lavadora luego de haberse instalado o un computador utilizado más allá de su inspección.

2. Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez. Son 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, ya sea por tratarse de:

(i) Bienes percibibles que deban ser conservados bajo condiciones especiales o que estén destinados a ser usados o consumidos en un plazo inferior a los 10 días, como son aquellos productos que deben mantener cadenas de frío, plantas o flores frescas, productos alimenticios frescos, o

(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, tales como artículos de prensa diaria y revistas.

3. Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor. Son aquellos que, en todo o parte, fueron elaborados o intervenidos de acuerdo a lo requerido por el consumidor, tales como 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, salvo que dichas especificaciones o instrucciones no hayan sido cumplidas cabalmente por el proveedor.

4. Bienes de uso personal o higiene sellados. Son aquellos productos 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, tales como ropa

interior, trajes de baño, maquillaje y artículos de higiene personal como cepillos de dientes, jabones o cremas entre otros.

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 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, conforme al artículo siguiente.

Para estos efectos, se entenderá que la prestación del servicio se inició 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.

Artículo 6.- Comunicación de la exclusión del derecho a retracto. En forma previa a la celebración del contrato y/o del pago del precio, los proveedores deberán comunicar, en términos comprensibles, de manera fácilmente accesible y en idioma español, las exclusiones al ejercicio del derecho a retracto respecto de bienes cuando concurra alguna de las hipótesis que la ley establece o servicios, según corresponda, en el mismo lugar y/o momento en que se informe acerca del precio y las características del producto o servicio, mediante una advertencia inequívoca y destacada, cuyo tamaño no sea inferior a la información respecto del precio del producto o servicio ofrecido. En 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. Con el mismo fin, deberán consultar directamente a los consumidores respecto de la recepción del mensaje y su comprensión.

Asimismo, 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.

En la comunicación regulada en los incisos anteriores, 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.

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

Anótese, tómesese razón y publíquese.- GABRIEL BORIC FONT, Presidente de la República.- Nicolás Grau Veloso, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribe, para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Javiera Petersen Muga, Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño.