



PROYECTO DE LEY QUE AMPLÍA LOS CASOS DE PROCEDENCIA DEL DERECHO A RETRACTO A LA COMPRA DE BIENES O CONTRATACIÓN DE SERVICIOS REALIZADOS DE FORMA PRESENCIAL

1. ANTECEDENTES

1.1. REGULACIÓN ACTUAL.

Actualmente, la principal norma que regula los derechos de los consumidores es la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuyo texto ha sido refundido, coordinado y sistematizado por el Decreto con Fuerza de Ley N°3 del año 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

a. Derechos y deberes: derecho a información veraz y oportuna, y deber de informarse.

En esta norma, se consagra una serie de derechos y deberes para los consumidores, y además se contempla un conjunto de obligaciones para los proveedores.

Entre los principales derechos y deberes asignados a los consumidores -que se relacionan con la propuesta que se realiza en este proyecto de ley-, es posible destacar el **derecho a información veraz y oportuna** -y su correlativo deber de informarse responsablemente de los productos, contenido en la letra b) del artículo 3° inciso primero del DFL enunciado.

El derecho a información consiste, primero, en la obligación del proveedor de poner a disposición del potencial consumidor la mayor cantidad de información posible del bien o servicio que se ofrece, de manera tal que este último tenga claridad absoluta acerca de las condiciones en que contratará -entre ellas, a modo ejemplar, el precio del bien o servicio-. Lo anterior, permite al potencial consumidor tomar decisiones con la mayor cantidad de información disponible, de manera tal que podrá libremente elegir, primero, sobre la pertinencia de adquirir o no el producto o servicio ofertado y, en segundo lugar -si ya se ha decidido por contratar el bien o servicio-, elegir dónde adquirirlo, de acuerdo a un análisis comparativo básico del cual resulte una opción que sea de su mayor conveniencia, lo que es esencialmente subjetivo.



Este derecho, como bien lo consagra el artículo 3° letra b) tiene aparejado un deber del consumidor, que consiste en informarse responsablemente de los bienes y servicios.

b. Principal problema: acceso a la información.

Sin perjuicio del adecuado contenido de la norma objeto de esta propuesta de modificación, que asegura un derecho e impone un deber correlativo, resulta necesario advertir que el cumplimiento de dicho deber de informarse responsablemente sobre el bien o servicio que se pretende contratar, está sujeto a factores externos a la voluntad del consumidor que le impiden ejecutarlo de forma completa o precisa, y que se materializan en la imposibilidad práctica de conocer la totalidad de ofertas realizadas respecto de un mismo bien o servicio por distintos proveedores, sea que se trate de características especiales del producto o bien de su precio, a modo meramente ejemplar.

Así, el conocimiento del consumidor, incluso tras realizar un análisis comparativo básico del bien o servicio que pretende adquirir, nunca va a ser total o absoluto, de manera tal que nunca podrá tomar una decisión 100% informada en relación a otras posibilidades disponibles en el mercado.

Por lo anterior, surge la necesidad de corregir esta brecha de información a la que pueden acceder los potenciales consumidores, que reconocemos está lejos de ser imputables a los proveedores, pero que sin embargo tributaría a que las personas tengan la posibilidad de corregir una decisión adoptada sin la totalidad de información disponible al momento de adoptarla.

En este sentido, debiese ser posible que un consumidor, frente a la adquisición de un bien o a la contratación de un servicio con un proveedor determinado, en condiciones aparentemente convenientes, y que con posterioridad advierte la existencia de una mejor posibilidad -por mejores características físicas, mejores políticas institucionales del proveedor, o mejores precios- pueda desistirse del contrato celebrado inicialmente, y elegir luego, en cambio, la oferta más ventajosa de la cual no tuvo conocimiento antes.

c. Derecho a retracto.

El artículo 3° bis del DFL N°3 (2019) consagra el denominado “**derecho a retracto**”. Se autoriza, en simple, a poner término a un contrato celebrado, sin expresión de causa, dentro de los 10 días siguientes a la recepción de un producto o a la contratación de un servicio, en casos específicos y excepcionales:

1. En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión (como por ejemplo la contratación de las modalidades “tiempo compartido”).



2. Contratos celebrados por medios electrónicos, respecto de lo cual operan algunas excepciones:

Excepción 1 (servicios): contratación de servicios (habiendo dado aviso el proveedor previa y explícitamente).

Excepción 2 (bienes):

i. bienes que 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.

ii. cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

3. Compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien (como sucede en general con bienes electrodomésticos: lavadora, refrigerador, microondas, etc.).

2. PROPUESTA

La propuesta, en específico, consiste en incorporar las contrataciones celebradas presencialmente al estatuto de retracto consagrado en el artículo 3° bis, sea que se trate de la adquisición de bienes o productos, o bien de un servicio.

En este sentido, se propone incorporar la nueva causa de retracto en la misma letra b) que regula su procedencia en caso de compras realizadas a través de medios electrónicos, para efectos de que le sean aplicables las mismas excepciones ya contempladas en el mismo artículo, conservando así los límites establecidos para el ejercicio de este derecho.

2.1. PRINCIPALES CONSECUENCIAS PRÁCTICAS

En primer lugar, se busca materializar y dar vida al derecho y deber correlativo de información eficaz y oportuna de los consumidores, de manera tal que puedan adoptar las decisiones más convenientes de acuerdo a las condiciones del mercado en un momento determinado.

En segundo lugar, se fomenta una mayor competencia entre proveedores en un contexto de libre mercado, lo que se traduciría en mejores precios para los consumidores, en tanto la brecha de acceso a información podría disminuirse no sólo de forma previa a la compra, sino que también con posterioridad a ella, otorgando al consumidor la posibilidad de retractarse de la compra inicial para adquirir el mismo bien o contratar el mismo servicio con un proveedor distinto en condiciones más ventajosas, sea que dicha decisión se funde en las características del producto, en las políticas institucionales del proveedor, o bien guarde relación con un precio más conveniente.



3. **IDEA MATRIZ:** La idea matriz del proyecto de ley consiste en extender el derecho de retracto a la compras de bienes o productos y a la contratación de servicios realizadas presencialmente.

En consideración de lo expuesto, se somete a consideración del Congreso Nacional el siguiente

PROYECTO DE LEY

“Artículo único.- Modifícase el Decreto con Fuerza de Ley N°3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del año 2019, de la siguiente forma:

1. En el artículo 3° bis, inciso primero, agrégase entre las frases *“en el plazo de 10 días contados desde la”* y *“recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo”*, la frase *“compra o”*.
2. En el artículo 3° bis, agrégase en el literal b), luego de la frase *“En los contratos celebrados por medios electrónicos”*, la frase *“o de forma presencial.”*.

NATALIA ROMERO TALGUIA
Diputada de la República
Distrito 15
Región de O'Higgins



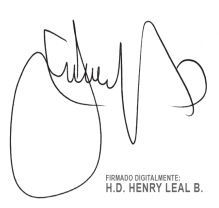

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. NATALIA ROMERO T.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FERNANDO BÓRQUEZ M.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FLOR WEISSE N.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARLENE PÉREZ C.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL LILAYU V.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HENRY LEAL B.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOAQUÍN LAVÍN L.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ÁLVARO CARTER F.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EDUARDO CORNEJO L.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SOFÍA CID V.

