

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señora Allende, y señores Saavedra y Sanhueza, que modifica la Ley que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de hipótesis y plazos para ejercer el derecho a retracto.

I. ANTECEDENTES

La Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores actualmente regula el “derecho de retracto” en tres casos y puede ejercerse dentro del plazo de 10 días.

Las hipótesis que la ley establece son respecto de la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo (*en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión*); en los contratos celebrados por medios electrónicos (*y otras formas de comunicación a distancia*); y en compras presenciales, en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien. Y el plazo que se establece es de 10 días, contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.

Algunas organizaciones de consumidores han advertido que el retracto como derecho del consumidor en otras legislaciones no está sujeta a la voluntad del proveedor como se dispone actualmente (*con hipótesis taxativas*), y que su plazo es superior al que establece la legislación nacional.

En el derecho comparado, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España (*Real Decreto Legislativo 1/2007*)¹, dispone que “*el consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un período de catorce días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste*”, salvo excepciones que la propia ley establece. Y por otra parte, según la normativa de la Unión Europea es posible

¹ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

devolver cualquier compra en un plazo de catorce días sin justificación, y por lo general, pasado dicha fecha sólo se puede solicitar un reembolso parcial o total, si no es posible reparar o cambiar el producto², este es el denominado “plazo de reflexión” o “derecho de desistimiento”.

Por lo anterior, las Senadoras y Senadores firmantes proponemos extender el plazo del derecho de retracto a 14 días y ampliarlo a las compras presenciales, cumpliendo determinados requisitos y resguardando a las pequeñas y medianas empresas.

II. CAMBIO NORMATIVO

En el artículo 3 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (*Decreto con Fuerza de Ley N°3, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496*), se establece el denominado “derecho de retracto”, el cual se caracteriza por ser una excepción a la fuerza obligatoria de los contratos cuya fuente normativa es el artículo 1545 del Código Civil³.

En este sentido, se ha planteado por parte de la doctrina nacional que se trata de una facultad que permite al consumidor destruir el vínculo contractual⁴, constituyendo una condición resolutoria meramente potestativa que depende de la sola voluntad del acreedor (consumidor)⁵.

En el inciso primero, se establece el plazo de 10 días, contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, para ejercer dicho derecho.

² Garantías y devoluciones en la Unión Europea. Disponible en: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_es.htm#:~:text=Garantías%20y%20devoluciones,En%20esta%20página&text=Puedes%20devolver%20cualquier%20compra%20en.reparar%20o%20cambiar%20el%20producto.

³ Artículo 1545. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales. Código Civil. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=172986&idVersion=2024-06-14&idParte=8719485>

⁴ Pizarro, Carlos. El incumplimiento lícito del contrato por el consumidor: “El derecho de retracto”. Revista Actualidad Jurídica. N°111. Enero de 2005. Disponible en: <https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/files/2021/01/AJ-Num-11-P255.pdf>

⁵ Momborg, Rodrigo. El derecho de retracto en los contratos de consumo. Jornadas Chilenas de Derecho Civil. Estudios de Derecho Civil.

Por lo anterior, los firmantes proponemos modificar el inciso primero para aumentar el actual plazo de ejercicio del derecho de retracto de 10 días a 14 días.

Y en relación a las causales, actualmente se establecen como tales:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor *(en que se deba expresar su aceptación dentro del mismo día)*;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos *(o cualquiera otra forma de comunicación a distancia)*; y

c) En las compras presenciales *(en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien)*.

De lo anterior, se deduce que actualmente sólo se establece el derecho de retracto respecto de las compras presenciales, en aquellos casos en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.

En este sentido, los firmantes proponemos reemplazar el literal c), para regular el derecho de retracto en compras presenciales de manera más amplia, con un plazo menor al propuesto anteriormente (10 días), siempre y cuando se restituya el producto al proveedor sin uso, en buen estado y en su empaque original.

Y se establece, que excepcionalmente no podrá hacerse uso de este derecho cuando por su naturaleza se deteriore o caduque con rapidez, hubiese sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, se trate de bienes de uso personal, o el proveedor se tratare de una pequeña o micro empresa cuyos montos de ventas anuales sean inferiores a 25.000 unidades de fomento, con lo cual se pretende resguardar los intereses de los proveedores y en especial los pequeños y medianos emprendedores.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY	TEXTO FINAL PROPUESTO
Artículo 3° bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al	Nº1) Para reemplazar en el inciso primero el guarismo “10 días” por “14 días”.	Artículo 3° bis.- 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 siguientes casos: a) 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. El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento; b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una		contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 14 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: a) 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. El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento; b) 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. Sólo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, y deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio. En los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este 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. Los proveedores deberán informar al		oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia. Sólo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, y deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio. En los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este 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. Los proveedores deberán informar al
---	--	---

consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, y, en caso de que proceda, su exclusión. 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 procederá tal exclusión. Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad con este artículo, el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de		consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, y, en caso de que proceda, su exclusión. 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 procederá tal exclusión. Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad con este artículo, el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de
---	--	---

recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a noventa días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. e) En las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.	Nº2) Para reemplazar el literal c) por el siguiente: “c) En las compras presenciales el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato o bonificar su valor en la compra de otro producto, sin expresión de causa, en un plazo de 10 días contados desde la contratación, para ello deberá restituir al proveedor el producto sin uso, en buen estado y en su empaque original,	recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a noventa días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. c) En las compras presenciales el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato o bonificar su valor en la compra de otro producto, sin expresión de causa, en un plazo de 10 días contados desde la contratación, para ello deberá restituir al proveedor el producto sin uso, en buen estado y en su empaque original, salvo que por su naturaleza se deteriore o caduque con rapidez,
--	--	--

	salvo que por su naturaleza se deteriore o caduque con rapidez, hubiese sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, se trate de bienes de uso personal, o el proveedor se tratare de una pequeña o micro empresa cuyos montos de ventas anuales sean inferiores a 25.000 unidades de fomento.”.	hubiese sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, se trate de bienes de uso personal, o el proveedor se tratare de una pequeña o micro empresa cuyos montos de ventas anuales sean inferiores a 25.000 unidades de fomento.”.
En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.		En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.
Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este		Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este

artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto. Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.		artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto. Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.
--	--	--

III. IDEA MATRIZ

El proyecto tiene por objetivo incorporar el denominado derecho de retracto en las compras presenciales (*siempre que se restituya el producto sin uso, en buen estado y en su empaque original*) y extender el plazo para su ejercicio general (de 10 a 14 días). Y se excluye cuando el producto por su naturaleza se deteriore o caduque con rapidez, hubiese

sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, se trate de bienes de uso personal, o el proveedor se trate de una pequeña o micro empresa cuyos montos de ventas anuales sean inferiores a 25.000 unidades de fomento *(con la finalidad de resguardar a los pequeños y medianos emprendedores)*.

IV. PROYECTO DE LEY

Artículo Único.- Para efectuar las siguientes modificaciones al artículo 3 bis del 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:

N°1) Para remplazar en el inciso primero el guarismo “10 días” por **“14 días”**.

N°2) Para reemplazar el literal c) por el siguiente: **“c) En las compras presenciales el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato o bonificar su valor en la compra de otro producto, sin expresión de causa, en un plazo de 10 días contados desde la contratación, para ello deberá restituir al proveedor el producto sin uso, en buen estado y en su empaque original, salvo que por su naturaleza se deteriore o caduque con rapidez, hubiese sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, se trate de bienes de uso personal, o el proveedor se trate de una pequeña o micro empresa cuyos montos de ventas anuales sean inferiores a 25.000 unidades de fomento.”**.