



Guía Informativa Nueva Regulación sobre Exclusiones al Derecho a Retracto

INTRODUCCIÓN

El 27 de agosto de 2024, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo promulgó el Decreto N°52, publicado en el Diario Oficial, que introduce un nuevo Reglamento sobre la exclusión del derecho a retracto.

Este Reglamento es de gran relevancia para los socios de la Cámara de Comercio de Santiago, ya que establece nuevas obligaciones que deben ser implementadas en las operaciones comerciales de manera rigurosa.

1. Objetivos del Reglamento

El principal objetivo de este Reglamento es dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Este Reglamento regula dos aspectos clave:

- **Condiciones para la comunicación de la exclusión del derecho a retracto:** Los proveedores están obligados a informar de manera clara y destacada si un producto o servicio no está sujeto a retracto.
- **Definición de bienes excluidos:** Se detallan los tipos de bienes que, por su naturaleza, están excluidos del derecho a retracto, asegurando que los consumidores reciban la información adecuada antes de la compra.

2. Requisitos para la comunicación de la exclusión del derecho a retracto

Para cumplir con el Reglamento, los proveedores deben comunicar la exclusión del derecho a retracto bajo las siguientes condiciones:

- **Previo a la transacción:** Es obligatorio que la exclusión se informe antes de que el consumidor celebre el contrato o realice el pago del producto o servicio.
- **Claridad y prominencia:** La advertencia debe ser inequívoca y destacada, con un tamaño de letra que no sea inferior al de la información sobre el precio del producto o servicio.
- **Inclusión en términos y condiciones:** Esta exclusión también debe estar incluida en los términos y condiciones del contrato, lo cual refuerza la transparencia hacia el consumidor.
- **Ventas telefónicas:** Durante las ventas realizadas a través de llamadas telefónicas, es esencial que el proveedor transmita las exclusiones del derecho a retracto de manera clara, utilizando un tono y velocidad de comunicación que permitan al consumidor comprender plenamente la información. Además, el proveedor debe asegurarse de

que el consumidor ha recibido y entendido correctamente esta información antes de finalizar la transacción.

El Reglamento también subraya la necesidad de que los proveedores adapten la comunicación de las exclusiones al derecho a retracto para que sea accesible a personas con discapacidades. Esto implica realizar ajustes en la presentación de la información, utilizando formatos o métodos que respondan a las necesidades específicas de estos consumidores, asegurando así su comprensión efectiva.

3. Bienes y servicios excluidos del derecho a retracto

El Reglamento especifica varios casos en los que el derecho a retracto no aplica, entre ellos:

- **Bienes que no pueden ser devueltos:** Incluye aquellos productos que no pueden ser revendidos en su estado original debido a su instalación o uso, como ciertos electrodomésticos o equipos electrónicos.
- **Productos perecibles:** Bienes que tienen una vida útil corta o que requieren condiciones especiales de conservación, como alimentos frescos o productos que deben mantenerse en cadena de frío.
- **Artículos personalizados:** Productos que han sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, como ropa hecha a medida, artículos customizados o productos especialmente diseñados.
- **Bienes de uso personal o de higiene:** Artículos que, por razones de salud o higiene, no pueden ser devueltos una vez que se ha roto el sello de seguridad, como productos de higiene personal, ropa interior o cosméticos.

4. Regulación específica para contratos de prestación de servicios

En el caso de los contratos de prestación de servicios, el derecho a retracto puede ejercerse dentro de los diez días siguientes a la contratación, siempre que la prestación del servicio no haya comenzado. No obstante, si el proveedor ha especificado y comunicado previamente que el derecho a retracto no aplica, esta exclusión será válida. Es crucial que esta exclusión se comunique de manera clara y accesible, garantizando que el consumidor esté plenamente informado antes de la contratación.

5. Entrada en vigencia

El Reglamento entrará en vigencia el **28 de febrero de 2025**, otorgando a los proveedores un período de adaptación para ajustar sus procedimientos y cumplir con las nuevas disposiciones legales.

CONCLUSIÓN

Este Reglamento introduce cambios significativos en la regulación del derecho a retracto, afectando directamente las responsabilidades de los proveedores. Los socios de la Cámara de Comercio de Santiago deben estar preparados para implementar estas nuevas regulaciones y garantizar una comunicación clara y efectiva con los consumidores.

Para obtener más detalles sobre el Reglamento y su aplicación, puede consultar el texto completo del Decreto, disponible en la página web oficial <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2024/08/27/43935/01/2535265.pdf>

Elaborada por Ivonne Yáñez Saba, Abogada Legislativa Gerencia General - Cámara de Comercio de Santiago A.G

Este documento es únicamente para fines informativos y no constituye asesoría legal.