

RESOLUCIÓN EXENTA N° 496

SANTIAGO, 26 DE JULIO 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO A
RETRACTO, QUE RESUELVE LAS
SOLICITUDES N° 35.451 Y N° 35.928.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 91, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a Don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N° 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, si como en la especie hubieran motivos fundados, el Servicio Nacional del Consumidor puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4.- Resolución Exenta N° 118, de fecha 14 de febrero de 2022, que aprueba Dictamen Interpretativo sobre devolución o cambio de productos no defectuosos, que resuelve solicitud N° 28.026.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5.- Las Solicitudes de Interpretación Administrativa N° 35.451 y N° 35.928, de fecha 31 de marzo de 2022 y 08 de abril de 2022 respectivamente.

6.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente "Dictamen Interpretativo sobre el ejercicio del derecho a retracto, respecto de productos adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico, que resuelve las solicitudes N° 35.451 y N° 35.928", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO A RETRACTO, RESPECTO DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO, QUE RESUELVE LAS SOLICITUDES N° 35.451 Y N° 35.928

I. Antecedentes

En virtud de las solicitudes de interpretación N° 35.451 y N° 35.928, se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") la interpretación del artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC" o "la ley")¹, relativo al derecho a retracto.

En particular se solicita el pronunciamiento de este Servicio sobre los siguientes aspectos del ejercicio del derecho a retracto para bienes o productos adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico²:

- En general, cómo opera el ejercicio del derecho a retracto y en particular, respecto de bienes o productos adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico;
- Procedencia de la exclusión excepcional del ejercicio de este derecho, respecto de bienes o productos tecnológicos a los cuales, sin haber sido usados, se les ha retirado el empaque original; y
- Las condiciones en que debe ser devuelto un producto para hacer efectivo el derecho a retracto, en particular para artículos deportivos como ropa, cámaras, audífonos, botellas, etc. si deben estar nuevos y sellados o si éstos pueden ser utilizados por el consumidor.

¹ Las referencias a la Ley N° 19.496 o LPDC se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL 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.

² Para efectos de la presente interpretación, también, página web, sitio de internet o plataforma.

II. Interpretación Jurídica

Para dar una respuesta que aborde de forma armónica todas las temáticas particulares consultadas, es necesario, en primer término realizar un análisis general del contenido del derecho a retracto regulado en la LPDC, para luego, distinguir la especial situación del ejercicio de este derecho respecto de bienes o productos adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico, las exclusiones que de forma excepcional limitan el ejercicio de este derecho respecto de los bienes o productos, y por último, dilucidar las condiciones que se deben cumplir para la devolución de cierto tipo de productos.

1. Análisis general del derecho a retracto.

La LPDC establece, en su artículo 3° bis, el derecho que tienen los consumidores, en determinados casos, a **desistir unilateralmente del contrato, sin una causa específica**, dentro de un plazo determinado.

Como se ha expresado en el párrafo precedente, este derecho procede en **determinados casos**, los que se distribuyen entre los tres literales de la norma, y son los siguientes: (a) en la compra de bienes o contratación de servicios en reuniones convocadas al efecto por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión; (b) en contratos celebrados por medios electrónicos, en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia; y (c) en compras presenciales en las que el consumidor no haya tenido acceso directo al bien.

Es preciso destacar que, los casos descritos en la ley, dan cuenta de supuestos específicos, en los cuales la parte consumidora se ve apremiada a prestar su consentimiento sin haber tenido un mayor conocimiento empírico del bien o servicio, y/o sin tener mayores antecedentes del contrato, más que los indispensables para consentir.

Por otro lado, el mismo artículo 3° bis dispone que este derecho deberá ser ejercido en el **plazo de 10 días** contados a partir de (a) la recepción del producto o, (b) desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo. Por lo tanto, es posible distinguir el cómputo del plazo para el ejercicio del derecho a retracto en la compra de bienes, del de la contratación de servicios.

Entonces, para el ejercicio de este derecho bastará que el consumidor manifieste su voluntad de desistirse del contrato de consumo en la forma prevista para ello, sin expresión de una causa o justificación, siendo necesario cumplir con el plazo fijado por el legislador para hacerlo efectivo, que el bien o servicio no se encuentre entre aquellos excluidos conforme a la ley y que no se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

Por último, dado que ley establece particularidades para el derecho a retracto respecto de la compra de un bien y de la contratación de un servicio, es que se abordará en el apartado siguiente la hipótesis consultada *-compraventa de bienes o productos-*, para el caso de contratos celebrados por medios electrónicos.



2. Ejercicio del derecho a retracto respecto de bienes o productos adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico.

Para el análisis jurídico, cobra relevancia la identificación de la forma como se celebra el contrato de consumo *-cómo fueron adquiridos los productos-*, que en este caso corresponde a **contratación a través de plataformas de comercio electrónico**, ya que esta manera de contratar tiene un tratamiento especial en la legislación.

En concreto, el artículo 12 A de la LPDC establece requisitos específicos para la formación del consentimiento, para el nacimiento de las obligaciones y la obligación para el proveedor de enviar confirmación escrita del contrato al consumidor, en los contratos electrónicos; así también, el artículo 30 del mismo cuerpo normativo, establece el deber de los proveedores a dar a conocimiento al público en general, el precio de los bienes, tarifa de los servicios y, en particular, para los proveedores que exhiban los bienes o servicios en sitios de internet, entregar esta información en los mismos sitios y en cumplimiento de ciertas condiciones que establece el reglamento correspondiente.

Dicho reglamento, es decir, el Decreto Supremo N° 6, de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico (en adelante "Reglamento de Comercio Electrónico" o "el Reglamento"), regula una serie de deberes adicionales para los proveedores que ofrezcan bienes y servicios en plataformas de comercio electrónico.

Cabe destacar que, si bien estos deberes especiales, en su mayoría de información, corresponden a una manifestación de los derechos que tienen los consumidores a una información veraz y oportuna³, y a la libre elección del bien o servicio antes de perfeccionar el acto de consumo⁴, en cierta medida se alejan del objeto principal de esta interpretación, serán abordados de manera sucinta, para contextualizar los deberes asociados a un adecuado cumplimiento del derecho a retracto.

En efecto, el Reglamento de Comercio Electrónico, establece en el Título II sobre "Entrega de Información en Línea", que el proveedor debe poner a disposición de los consumidores en la misma página web donde ofrece sus productos o servicios, cierta información considerada relevante para tomar una decisión de consumo debidamente informada. Y, que consiste en la entrega de la siguiente información: (a) sobre el vendedor; (b) el rol que ejercerá el operador de plataforma en la relación con el consumidor; (c) características y prestaciones esenciales de los productos o servicios; (d) sobre la contratación; (e) sobre el costo total; (f) sobre stock y disponibilidad; (g) sobre entrega, despacho o retiro; (h) sobre el soporte de contacto; (i) sobre términos y condiciones generales; (j) de los contratos de tracto sucesivo; y también (k) **sobre el derecho a retracto**, cuyo contenido se traduce en una réplica de lo que al respecto dispone artículo 3° bis de la LPDC y que se abordará con detalle más adelante.

Pues bien, el mismo Reglamento establece que toda esta información debe encontrarse disponible en la plataforma de comercio electrónico de manera completa, clara, precisa, y de fácil acceso, en lenguaje simple y de fácil comprensión, de forma previa a la contratación, y en idioma castellano. De este modo, en la medida que el proveedor cumpla los deberes de información establecidos en el Reglamento, y en particular, aquel relativo al derecho a retracto;

³ Artículo 3, inciso primero, letra b) de la LPDC.

⁴ Artículo 3, inciso primero, letra a) de la LPDC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

todo consumidor conocerá la forma en que puede ejercer este derecho y los casos en que no procede.

En cuanto a lo dispuesto en la LPDC, replicado en el Reglamento, los proveedores deben informar en la plataforma la existencia de este derecho de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, y la forma en que el consumidor podrá ejercer este derecho; asimismo, informar, en los casos que la ley así lo permita, que el consumidor no podrá poner término unilateral al contrato⁵.

Adicionalmente, esta misma norma establece que, para poner término unilateral al contrato en ejercicio del derecho a retracto, el consumidor **podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato**, en este caso, a través de la plataforma electrónica mediante la cual compró el producto. Sin embargo, conforme a la redacción del artículo, la utilización del vocablo “podrá” indica que es facultad del consumidor la elección del medio que utilizará para comunicar su decisión al proveedor y, por lo tanto, no se encuentra limitado a una sola y única modalidad. En consecuencia, si bien el consumidor puede informar el ejercicio del derecho a retracto a través de la misma plataforma web, también podría hacerlo de manera presencial, mediante una llamada telefónica, por correo electrónico y/o por correo tradicional, etc.

Por último, si bien el referido artículo dispone que el **plazo para ejercer este derecho** es de **10 días** contados desde la recepción del producto, ese término es la regla general. Sin perjuicio de ello, en caso que el proveedor no haya dado cumplimiento a su obligación de enviar la confirmación escrita del contrato,⁶ el plazo se extenderá a **90 días** contados desde la recepción del producto.

3. Exclusión en el derecho a retracto.

Para determinar si procede o no, la exclusión de este derecho para productos tecnológicos, comercializados a través de plataformas electrónicas, a los cuales se les ha retirado el empaque original; será necesario estar a lo que dispone la Ley, en particular el citado artículo 3° bis en su literal b).

Entonces, tal y como establece la norma, **la exclusión al ejercicio de este derecho respecto de los bienes es la excepción** y, por tanto, deberá ser interpretada de manera restrictiva. En este mismo sentido fue razonado por el propio legislador, al establecer 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 procederá tal exclusión.”

Sin perjuicio de lo anterior, el mismo artículo establece ciertos casos específicos de exclusión respecto de la contratación electrónica. Dichos casos son los siguientes: (a) bienes que por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; (b) bienes que hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o (c) se trate de bienes de uso personal.

⁵ Artículo 3 bis, letra b).

⁶ Obligación que se encuentra en el inciso final del artículo 12 A de la LPDC, como sigue: “Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.”



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Conforme a lo expuesto y según lo establece la propia LPDC, el contenido de todas estas exclusiones es materia de regulación reglamentaria. Al respecto, es preciso señalar que, si bien existió una propuesta de reglamento ingresada ante la Contraloría General de la República el 29 de julio de 2022, mediante Decreto Supremo N° 52, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; éste fue retirado sin tramitar por medio del oficio N° 4792, de 22 de noviembre de 2022, de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.⁷

Por lo tanto, dado que, se consulta en específico aquella hipótesis en que la exclusión está dada por la naturaleza del bien *-bienes tecnológicos a los que se les hubiere retirado el empaque original*, para este Servicio no es factible realizar una interpretación al respecto, mientras no se dicte el referido Reglamento que venga a dotar de contenido la hipótesis particular.

Finalmente, respecto de las **condiciones en que debe ser restituido el producto** (nuevo y sellado, o si pudo ser utilizado por el consumidor previo al ejercicio del derecho a retracto), es necesario distinguir los posibles escenarios.

Ante todo, la LPDC establece que "no podrá ejercerse el derecho a retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor."⁸ Lo anterior constituye uno de los presupuestos de procedencia del ejercicio del retracto y, en consecuencia, como exigencia mínima el producto debe ser devuelto sin deterioros o, en caso de existir, que éstos no sean consecuencia de un hecho imputable al consumidor.

Por otro lado, el inciso final del artículo 3° bis dispone que deberán restituirse en buen estado los elementos originales de embalaje, etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección, o en caso de haberse informado previamente y cuando proceda, el valor de tales elementos. Con todo, en el artículo se utiliza la expresión "**en buen estado**", que se distingue de los términos "intacto"⁹ o "en idénticas condiciones", con las que se suele referir a alguna cosa o situación que no ha sufrido intervención y por este motivo, existe la posibilidad de que el consumidor pueda abrir los embalajes e inspeccionar el producto para tomar la decisión de retractarse de la compra.

En consecuencia, ya que la LPDC no establece prohibición alguna respecto de la apertura de embalajes, de la utilización o prueba de un producto; bastará haber dado cumplimiento a los requerimientos anteriormente descritos, para que proceda el ejercicio del derecho en comento.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que el derecho a retracto consiste en la facultad que tiene el consumidor para desistir unilateralmente del contrato, sin una causa específica, dentro de un plazo de 10 días contados desde la recepción (en el caso de compraventa de bienes), existiendo solo algunas excepciones.

Asimismo, para el ejercicio de este derecho bastará que el consumidor manifieste su voluntad de desistirse del contrato de consumo a través de los mismos medios que

⁷ Información disponible en:

<https://www.contraloria.cl/web/cgr/tramitacion-de-reglamentos-retirados>.

⁸ Artículo 3 bis, último inciso de la letra b).

⁹ Definición de la Real Academia, disponible en: <https://dle.rae.es/intacto>.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

empleó para celebrar el contrato o en otro que prefiera y esté previsto para ello, sin expresión de una causa o justificación, cumplir con el plazo fijado por el legislador para hacerlo efectivo, que el bien o servicio no se encuentre entre aquellos excluidos conforme a la ley y que no se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

Adicionalmente, la regulación de la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión, se establecerá en un Reglamento que debe dictar el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Por último, en lo que respecta al derecho a retracto respecto de bienes a los que se les hubiere retirado el embalaje original, dicha circunstancia no excluye la aplicación del derecho a retracto en la medida que los elementos originales de embalaje se encuentren "en buen estado" al momento de la restitución del bien respecto del cual se ejerce el derecho.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre el ejercicio del derecho a retracto establecido en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, respecto de bienes o productos adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico, que resuelve las solicitudes N° 35.451 y N° 35.928" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo en la página web del SERNAC.

4° REVOCACIÓN. De conformidad con lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

Andrés Eugenio
Herrera
Troncoso

Firmado digitalmente
por Andrés Eugenio
Herrera Troncoso
Fecha: 2023.07.25
18:13:48 -04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

NPC/GGP

Distribución: Interesado - Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Desarrollo Territorial y Gestión - Fiscalía Administrativa - Comunicaciones Estratégicas - Direcciones Regionales - Oficina de partes.