



Universidad de Atacama
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Departamento de Ciencias Jurídicas

**“EVOLUCIÓN Y DESAFÍOS DEL DERECHO DE RETRACTO EN
CHILE”**

ALAN ACUÑA CASTILLO

Memoria presentada para optar
al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas
dirigida por la profesora Gabriela Prado Prado

Copiapó, Chile
2024

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
	CAPÍTULO PRIMERO. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL DERECHO DE RETRACTO EN CHILE.....	8
1.	Antecedentes Históricos y Concepto del derecho de retracto	8
2.	Evolución Normativa del Derecho de Retracto en Chile:	15
a)	Análisis Histórico de la Ley N°19.496	15
b)	Incorporación del retracto a la LPDC a través de la reforma introducida por la Ley N°19.955	21
c)	Aportes de la reforma introducida por la Ley N°21.398 a la LPDC.....	24
	CAPÍTULO SEGUNDO. INTERPRETACIÓN Y ALCANDE DEL DERECHO DE RETRACTO EN CHILE.....	28
1.	Ámbito de aplicación	28
2.	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.....	41
3.	Límites y críticas de la normativa nacional.....	43
	CAPÍTULO TERCERO. ANÁLISIS COMPARADO DEL DERECHO DE RETRACTO.....	47
1.	Marcos normativos internacionales del derecho de retracto	47
a)	Derecho de desistimiento en España	47
b)	El derecho de retracto o desistimiento en Brasil.....	55
c)	El derecho a revocar la aceptación en Argentina.....	56
d)	El derecho de retracto en Colombia.....	58
2.	Comparación con el marco normativo nacional.....	60
III.	CONCLUSIONES.....	63
IV.	BIBLIOGRAFIA	65

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación versará sobre el derecho de retracto dentro del ámbito del derecho del consumidor, derecho que se configura como una facultad que permite a los consumidores dar término unilateralmente a los contratos celebrados bajo los supuestos que establece la ley, sin expresión de causa, a consecuencia de determinadas situaciones en que el consentimiento del consumidor puede verse debilitado frente a las técnicas de comercialización agresivas de los proveedores.¹ Institución que presenta gran importancia en el marco de los derechos del consumidor, en el que vela por la protección de la parte más débil, el consumidor, quien sufre de una asimetría de información, de negociación, económica y es quien se encuentra en desventaja respecto de la parte más fuerte de la relación, el proveedor.²

En una realidad marcada por los avances tecnológicos y los constantes cambios en los hábitos de consumo, los derechos del consumidor deben evolucionar continuamente para responder a los cambios de la sociedad y a las formas de consumir.

En los últimos años, este fenómeno se ha visto impulsado por la creciente tendencia de los consumidores hacia el entorno digital.³ La expansión de las nuevas formas de consumo ha generado nuevas oportunidades, pero también nuevos desafíos para la protección del consumidor. La popularización de prácticas extranjeras como el *Ciberday*⁴, y otras prácticas de marketing que buscan aumentar el consumo, tienen

¹ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 19.955, Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores*. Publicada el 14 de julio de 2004. Documento generado el 07 de septiembre de 2023, p. 5. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71362/1/documento_4121_1694110879307.pdf.

² Ruiz-Tagle Vial, Carlos. *Curso de Derecho Económico*. Primera edición. Santiago, Chile: Librotecnia M.R., 2010. p. 301.

³ Comité de Comercio Electrónico (CCE). “*Principales cambios de hábitos de consumidores postpandemia apuntan a una cultura más digital*.” *Ecommerce CCS*, Santiago de Chile, 20 de marzo de 2023. Disponible en: <https://www.ecommerceccs.cl/principales-cambios-de-habitos-de-consumidores-pospandemia-apuntan-a-una-cultura-mas-digital/>.

⁴ Comité de Comercio Electrónico de la CCS. “*Efecto Cyber impulsó al comercio a su mayor crecimiento en más de 2 años*.” *Ecommerce CCS*, Santiago de Chile, 24 de julio de 2024. Disponible en: <https://www.ecommerceccs.cl/efecto-cyber-impulso-al-comercio-a-su-mayor-crecimiento-en-mas-de-2-anos/>.

como consecuencia diversos problemas⁵, y es ante los constantes cambios y evolución de los hábitos de consumo que, resulta fundamental otorgarle al consumidor herramientas que le protejan.

Al tratarse de una figura introducida en Chile en 2001 por la Ley N°19.955 y sujeta a modificaciones recientes, a raíz de la promulgación de la Ley N° 21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los consumidores y que viene a realizar una reforma a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), es que se configura la necesidad de aclarar su sentido y alcance. Por lo que resulta inevitable hacerse las siguientes preguntas; ¿Cómo ha evolucionado el derecho de retracto en Chile y qué limitaciones persisten? ¿De qué manera las reformas legales han abordado los desafíos de las nuevas formas de consumo? ¿Es suficiente éste para proteger al consumidor? ¿Qué es lo que falta para mejorar este derecho?

El objetivo general de esta investigación es realizar un análisis integral del derecho de retracto en Chile, evaluando su evolución, eficacia y limitaciones a través del estudio comparado con legislaciones extranjeras.

Para alcanzar este propósito, se plantean los siguientes objetivos específicos: Analizar la evolución histórica del derecho de retracto en Chile, identificando las principales reformas legislativas y sus fundamentos; Interpretar la normativa vigente, estudiando las disposiciones legales que lo regulan para determinar su alcance y aplicación; Comparar la regulación chilena del derecho de retracto con legislaciones de países como España, Brasil, Argentina y Colombia; Identificar las áreas críticas en la normativa actual y proponer mejoras que permitan garantizar una protección efectiva al consumidor.

La regulación del derecho de retracto, si bien ha sido objeto de reformas, continúa presentando limitaciones significativas en su regulación, particularmente en lo que

⁵ Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). “Reclamos por compras a través de internet superan las presenciales y retardo en despacho se consolida como principal motivo.” Santiago de Chile, 27 de mayo de 2024. [s.n.]. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-80237.html>.

respecta a los contratos de servicios celebrados a través de medios electrónicos o a distancia, esta situación podría conllevar a una desprotección del consumidor, en tanto que se presenta un marco normativo que, aunque novedoso, aún resulta insuficiente. En este sentido, el derecho de retracto sigue siendo una institución en proceso de consolidación, que requerirá de un mayor desarrollo normativo, como así doctrinal, para garantizar una adecuada protección de los intereses del consumidor en el contexto actual. Se cuestiona también la decisión de regular por reglamento solo una parte del derecho de retracto, argumentando que esta opción resulta inadecuada para dotar de certeza jurídica y protección a esta figura tan relevante que necesita el consumidor. Se sostiene que, a pesar de los avances logrados a través de las reformas, existen áreas críticas en la regulación del derecho de retracto que requieren atención legislativa y reglamentaria. La comparación con legislaciones más avanzadas, como la de España, proporcionará un marco de referencia valioso, ofreciendo lecciones y prácticas que pueden fortalecer este derecho en Chile.

Esta investigación se estructurará en tres capítulos fundamentales, organizados para abordar el análisis integral del derecho de retracto desde su evolución histórica, su regulación normativa actual y su comparación con legislaciones internacionales.

El Capítulo Primero estará dedicado a examinar la evolución histórica del derecho de retracto en Chile, desde sus orígenes hasta las reformas más recientes. Este capítulo permitirá identificar cómo esta figura jurídica ha respondido a los cambios en las relaciones de consumo y cómo se ha adaptado a las nuevas necesidades sociales y económicas, destacando las tendencias en su desarrollo. En el Capítulo Segundo, se realizará un análisis crítico de la normativa actualmente vigente, con énfasis en los alcances, limitaciones y desafíos que presenta el derecho de retracto. Este análisis incluirá una interpretación de las disposiciones legales, identificando vacíos normativos y posibles contradicciones. Finalmente, el Capítulo Tercero se centrará en un estudio comparado con legislaciones internacionales, específicamente en los países de España, Brasil, Argentina y Colombia, cuyos sistemas jurídicos se destacan por ofrecer una protección de rango constitucional al consumidor. Este análisis buscará

identificar prácticas que puedan ser aplicadas en Chile para mejorar la regulación del derecho de retracto.

La metodología de esta investigación combinará tres enfoques principales: el histórico-jurídico, el dogmático-jurídico y el jurídico-comparativo,⁶ cada uno seleccionado en función de los objetivos específicos de cada capítulo.

Para el primer capítulo, cuyo objetivo es abordar la evolución histórica del derecho de retracto, se empleará el método histórico-jurídico con la finalidad de reconstruir su desarrollo conceptual. La metodología se centrará en la recopilación y análisis sistemático de fuentes primarias, tales como legislación histórica, doctrina jurídica, artículos académicos y textos legales pertinentes. El análisis de los antecedentes históricos en este capítulo inicial permitirá comprender la configuración de esta institución jurídica, examinando detalladamente cómo las transformaciones sociales y económicas han influido en su evolución. Este enfoque metodológico resulta fundamental para contextualizar la importancia del derecho de retracto, identificando sus fundamentos originales y principales influencias. Mediante un estudio sistemático, se pretende desentrañar los elementos que han configurado esta figura jurídica desde sus orígenes, proporcionando una comprensión integral de su desarrollo histórico.⁷

Para el Capítulo Segundo, se aplicará el método dogmático-jurídico con el propósito de realizar un análisis crítico y sistemático de la normativa vigente sobre el derecho de retracto. El análisis normativo se centrará en un examen exhaustivo de la Ley N° 19.496, con especial énfasis en sus artículos 3 bis y 3 ter, que regulan el derecho de retracto en el marco de la protección de los consumidores. Este enfoque metodológico permitirá una interpretación crítica y evaluación sistemática de la normativa vigente, identificando sus alcances, limitaciones y potenciales mejoras. La metodología de interpretación jurídica se fundamentará en un análisis gramatical, que

⁶ Tantaleán Odar, Reynaldo Mario. “*Tipología de las investigaciones jurídicas*”, Derecho y Cambio Social, Año 13, N° 43, 2016, p. 1-37. ISSN-e 2224-4131. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5456267>.

⁷ *Ibíd*em, p. 27-30.

comprenderá un estudio detallado de la estructura sintáctica de los textos legales. Se realizará un examen semántico de los términos utilizados, con el objetivo de identificar potenciales ambigüedades lingüísticas que puedan afectar la comprensión y aplicación de la norma. Este examen crítico permitirá evaluar cómo se ha implementado esta figura jurídica en la práctica, detectando tanto fortalezas como áreas susceptibles de mejora en la actual configuración normativa. La metodología propuesta es particularmente relevante, ya que permitirá fundamentar propuestas técnicas y normativas para perfeccionar la regulación del derecho de retracto en Chile. El objetivo fundamental es contribuir al desarrollo de un marco legal más preciso, coherente y efectivo en la protección de los derechos de los consumidores.⁸

Para el Capítulo Tercero, se implementará un método jurídico-comparativo que permitirá un análisis sistemático y riguroso de la regulación del derecho de retracto en diferentes jurisdicciones internacionales. El estudio comparativo se centrará en los ordenamientos jurídicos de España, Brasil, Argentina y Colombia, con el propósito de realizar un análisis comprehensivo que identifique las particularidades normativas de cada sistema legal. Se examinarán de manera pormenorizada aspectos fundamentales como los plazos de ejercicio del derecho de retracto, las excepciones establecidas y los procedimientos específicos de aplicación. Este enfoque será fundamental para identificar similitudes y diferencias normativas, evaluar los elementos distintivos de cada sistema legal, determinar potenciales áreas de mejora para la regulación chilena.⁹

El objetivo fundamental es proporcionar un marco de referencia internacional que permita contextualizar la normativa chilena sobre derecho de retracto. Mediante un análisis crítico y sistemático, se busca fundamentar recomendaciones técnicas orientadas a fortalecer y perfeccionar el marco regulatorio nacional. El método jurídico-comparativo se constituye, así como una herramienta analítica fundamental que trasciende la mera descripción normativa, proporcionando un análisis crítico que contribuya al desarrollo y perfeccionamiento del derecho de retracto en Chile.

⁸ *Ibíd.*, p. 3-7.

⁹ *Ibíd.*, p. 17-21.

CAPÍTULO PRIMERO. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL DERECHO DE RETRACTO EN CHILE.

1. Antecedentes históricos, concepto y naturaleza jurídica del derecho de retracto

Los orígenes del derecho del consumo se remontan al derecho romano, en que figuras como el *pactum displicentiae*, un pacto que permitía al comprador rescindir el contrato si el bien adquirido no cumplía sus expectativas, evidencian la preocupación por la desigualdad de poder entre comprador y vendedor. Este mecanismo, aunque convencional y dependiente del acuerdo previo entre las partes, sentó las bases para el desarrollo de figuras como el derecho de desistimiento en la legislación española.¹⁰

Siguiendo a Ruperto Pinochet, el desarrollo del derecho de desistimiento en la normativa de derecho de consumo en Europa (Directiva 1999/44/CE) se debe en parte al desarrollo del concepto de conformidad. Para esta nueva concepción, la conformidad del consumidor con el producto o servicio contratado integra el cumplimiento del proveedor en su obligación de entregar el bien o prestar el servicio, concepto por el cual el consumidor puede exigir no solo lo que el contrato u oferta indique, sino también la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que puede razonablemente esperar.¹¹

Este enfoque implica que la conformidad no se limita a los términos explícitos del contrato, sino también incluye las expectativas subjetivas del consumidor fundamentadas en la información proporcionada previamente, ya sea a través de publicidad o etiquetado, o de la calidad y de las prestaciones habituales de un bien del

¹⁰ GALLEGO-BURÍN, Marina Rojo, “Los fundamentos históricos del derecho del consumo.”, *Ius et Praxis*, Talca, vol. 27 (n. 1), 2021, pp. 37-56, pp. 41 y 51, en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122021000100037&lng=es&nrm=iso.

¹¹ Pinochet Olave, Ruperto, “Las reformas introducidas a la ley del consumidor por la ley 19.955 y especialmente el derecho de desistimiento en los contratos electrónicos”, en: Corral Talciano, Hernán (Dir.); Baraona González, Jorge; Lagos Villarreal, Osvaldo (Eds.), *La protección de los derechos de los consumidores en Chile: Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la ley 19.955 de 2004*, Cuadernos de Extensión Jurídica 12. Santiago: Facultad de Derecho, Universidad de los Andes, 2006, pp. 79-93, p. 88.

mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar.¹² Cuando estas expectativas no son cumplidas, se genera un estado de indefensión en el consumidor, lo cual refuerza la importancia del derecho de retracto como un mecanismo que permite corregir esta desigualdad.

Antes de explicar el derecho de retracto, Es relevante también, distinguir la retractación manejada en el ámbito del derecho del consumidor, con otras, cómo la retractación del proponente respecto de haber hecho la oferta conforme al artículo 99 del Código de Comercio¹³ (en adelante CdC). La “retractación tempestiva” es una figura cuya única similitud al retracto del consumidor, es que ambas suponen el acto de arrepentirse. Toda vez que en el del CdC sólo tiene efecto con anterioridad a la aceptación de la oferta y sin llegar a perfeccionar el consentimiento.

El derecho de retracto fue incorporado a la legislación nacional por la ley N° 19.955 que modifica la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. El mensaje del legislador es claro al hablar del derecho de retracto, refiriéndose a él como “la facultad del consumidor, en los casos específicos que se señalan, para desistirse del contrato en un plazo determinado, sin expresión de causa. Este derecho se contempla para situaciones en que los espacios de formación del consentimiento aparecen debilitados frente a técnicas de comercialización agresivas.”, el cuál en sus palabras era “común en otras legislaciones”.¹⁴

Así el derecho de retracto es consagrado en el artículo 3° bis de la LPDC, como una facultad mediante la cual “el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la recepción del

¹² *Ibíd*em, 90.

¹³ MINISTERIO DE JUSTICIA. Código de Comercio. Ley N° 4. Código de Comercio, edición oficial. *Diario Oficial*, Chile, 23 de noviembre de 1865. Art. 99: "El proponente puede arrepentirse en el tiempo medio entre el envío de la propuesta y la aceptación, salvo que al hacerla se hubiere comprometido a esperar contestación o a no disponer del objeto del contrato, sino después de desechada o de transcurrido un determinado plazo."

¹⁴ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 19.955*, Ob. cit., p. 5.

producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: (...).”¹⁵

La naturaleza jurídica de este derecho ha sido discutida, sea que se trate de un mero plazo de reflexión, o de una facultad revocatoria que deja sin efectos un contrato ya celebrado, se plantea si el perfeccionamiento del contrato está sujeta a un plazo determinado, o si se trata de una excepción a la fuerza obligatoria del contrato.¹⁶

De acuerdo a Carlos Pizarro Wilson, “En presencia de cierta desigualdad entre proveedores y consumidores debe propenderse al equilibrio en la relación de consumo. Este objetivo puede lograrse a través de un incremento de la información o permitiendo la reflexión, ya sea sobre la oportunidad de celebrar el contrato (plazo de reflexión) o de mantenerlo (plazo de retractación). La primera alternativa, en palabras de Mazeaud, ha significado que “el legislador consumerista ha puesto en práctica una estrategia de disuasión contractual que se traduce en particular por un formalismo informativo extremadamente riguroso al momento de celebrar el contrato”. La segunda alternativa permite al consumidor poner término de forma unilateral al contrato en un plazo breve establecido en la ley. A esta última técnica se le denomina derecho de retracto”.¹⁷

Así el efecto principal del retracto a partir del artículo 3 bis de la LPDC¹⁸, y guiándose por el sentido natural y obvio de las palabras acorde al artículo 20 del código civil, es poner término al contrato celebrado cómo excepción al principio de fuerza obligatoria de los contratos (*pacta sunt servanda*), consagrado en el artículo 1545 del

¹⁵ Decreto con Fuerza de Ley n.º 3. *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores*. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 31 de mayo de 2021.

¹⁶ Martín Briceño, María Rosario, “El desistimiento unilateral: facultad del consumidor”, “Anuario - Número 07, 2014”, 2015, pp. 67-92, p. 70, en: <http://hdl.handle.net/10017/21955>.

¹⁷ Pizarro Wilson, Carlos. “El Incumplimiento Lícito del Contrato por el Consumidor: El Derecho de Retracto”, en: *Independencia del Poder Judicial, Santiago de Chile*, (Año VI, N° 11), 2005, pp. 244-344, pp. 255-256.

¹⁸ "Art. 3º 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: (...)". Decreto con Fuerza de Ley n.º 3. *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores*. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 31 de mayo de 2021.

código civil chileno, lo que se puede concluir ya que el derecho de retracto opera una vez que el contrato ha sido formado.

De acuerdo a este principio, los contratos válidamente celebrados son obligatorios para las partes y no pueden ser modificados o anulados unilateralmente. No obstante, el derecho de retracto permite, bajo ciertas circunstancias, que una de las partes, generalmente el consumidor, ponga fin al contrato sin la necesidad de alegar una causa específica. Se trata de una facultad que permite al consumidor destruir el vínculo contractual, constituyendo una resolución resolutoria meramente potestativa que depende de la sola voluntad del acreedor, en aquellos casos en que se le permite ejercerla.¹⁹ Considerándose como un derecho absoluto y discrecional, excepcional y de interpretación restrictiva.²⁰

Parte de la doctrina indica que el retracto opera sólo en la formación del consentimiento, pero esta cualidad no opera en la legislación chilena, dado que opera como excepción a la fuerza obligatoria de una convención ya perfecta.²¹

De todas formas, es preciso señalar que el periodo de reflexión es un elemento justificante, y necesario del derecho de retracto. Mediante el cual se espera solventar o corregir determinadas situaciones, en que su consentimiento pueda verse debilitado, y que insta al consumidor precaver de los riesgos del endeudamiento, cómo así otorgarle un plazo por el cuál puede arrepentirse de la palabra dada, y en definitiva dejar sin efecto el contrato, sin que exista responsabilidad en su contra.²²

En muchas ocasiones, el consumidor no tiene acceso directo al bien o servicio al momento de contratar, lo que puede llevarlo a tomar decisiones apresuradas o basadas

¹⁹ Momberg Uribe, Rodrigo. “Recurso de protección, retracto extemporáneo e intervención judicial del contrato: Comentario de sentencia de fecha 1 de octubre de 2013, rol N° 4512-2013, Tercera Sala de la Corte Suprema”. Revista chilena de derecho privado, (22), Santiago, 2014, pp. 335-340, p. 335. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722014000100016>.

²⁰ *Ibidem*, p. 336.

²¹ Isler Soto, Erika. “El fragmentado reconocimiento de la terminación unilateral en los contratos de consumo en el Derecho de Consumo chileno”. *Ius et Veritas*, (68), Lima, Perú, 2024, pp. 209-224, p. 211. Disponible en: <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202401.014>.

²² Pizarro Wilson, Carlos. *Ob. cit.*, p.256.

en información incompleta o engañosa. En este sentido, el derecho de retracto actúa como un mecanismo correctivo, que permite al consumidor reconsiderar su decisión y resolver el contrato si considera que no cumple con sus expectativas.

Dichas circunstancias pueden ser variadas, pero en el derecho comparado, su procedencia en los contratos a distancia o fuera del lugar de comercio parecen ser la norma general.

El riesgo a que se enfrenta el consumidor en determinadas situaciones, como las estipuladas en el artículo 3 bis de la Ley de Protección al Consumidor (LPDC), se manifiesta en los contratos de tiempo compartido, contratos celebrados a través de medios electrónicos o en compras presenciales donde no hay acceso directo al bien.

En las relaciones de consumo en que el equilibrio del poder está inclinado hacia el proveedor, quien posee un conocimiento más exhaustivo sobre las características de los bienes o servicios que ofrece, así como sus costos, formas de utilización y riesgos asociados. Resulta importante destacar que el derecho de retracto otorga al consumidor una salida, un término unilateral del contrato, que le protegerán de tales circunstancias.

Gran relevancia en ese sentido tiene los contratos de adhesión, que representan la norma general de la contratación a través de medios electrónicos, la cuál es una de las hipótesis del derecho de retracto en Chile, y en el derecho comparado.

En los contratos de adhesión, esta disparidad se manifiesta de forma más acentuada debido a la naturaleza unilateral de las cláusulas predispuestas por el proveedor, en que no hay posibilidad de discusión por el consumidor.²³ Circunstancia que se agrava aún más cuando la contratación es a través de esos medios, donde no se tiene acceso al bien o servicio que se está contratando, debilitando el consentimiento del consumidor.

Así, lo normal de las relaciones de consumo es que el consumidor se encuentre en una posición más débil que el proveedor, y es precisamente la búsqueda de solventar

²³ Ruiz-Tagle Vial, Carlos. *Ob. cit.*, p. 301.

y restablecer el equilibrio entre las partes en la relación de consumo lo que se busca con el derecho del consumidor.²⁴

Dentro de esta relación, se presentan circunstancias en que el consentimiento del consumidor se encuentra especialmente debilitado, así ocurre en los casos en que; 1) se encuentra debilitado frente a prácticas agresivas de comercio y 2) que cuenta con menos información que la habitual. Frente a estas circunstancias y la necesidad de reestablecer el equilibrio, es que se considera otorgarle un periodo de reflexión o de enfriamiento al consumidor, para que éste pueda reconsiderar o reflexionar la convención celebrada.²⁵

Finalmente, ya que para el legislador el consentimiento del consumidor se ve debilitado frente a circunstancias en que el proveedor podría aprovechar su posición para realizar la venta, sea porque éste tiene más conocimiento del bien que comercia o servicio que presta, o por cualquier otro tipo de maniobra destinada a que el consumidor celebre la venta, desequilibrando la relación de consumo, de acuerdo a las hipótesis establecidas para el retracto, parece ser necesario referirse al consentimiento.

El consentimiento es para el acto jurídico bilateral, lo que la voluntad es para el acto jurídico unilateral, se trata de la “intención” de celebrar un acto jurídico bilateral. El Código Civil no regula la formación del consentimiento, sino que sólo sus requisitos de validez y existencia. El CdC por su parte dedica los artículos 97 a 106 para regularlo.²⁶

De acuerdo a los artículos 97 a 106 del CdC, para la formación del consentimiento se requiere de dos actos, la oferta y la aceptación, realizados conforme a derecho. La oferta es la propuesta seria y completa que hace el proponente²⁷, y la aceptación es el acto jurídico unilateral por el cual el destinatario de la oferta manifiesta

²⁴ *Ibíd.*, p. 302.

²⁵ Isler Soto, E. *Ob. Cit.*, pp. 212

²⁶ ALCALDE R., Enrique; BOETSCH G., Cristián, *Teoría General del Contrato: Doctrina y Jurisprudencia*, t. I, Santiago: Editorial Jurídica de Chile, noviembre 2021, p. 62.

²⁷ *Ibíd.*, p. 67.

su conformidad respecto a ésta.²⁸ El consentimiento se perfecciona, de acuerdo al artículo 101 del CdC, desde la aceptación de la oferta, siempre cumpla los requisitos de ser pura y simple.²⁹

El SERNAC, en circular interpretativa, de fecha 6 de abril del 2020, también se refiere a los elementos necesarios para que el consentimiento exista en la contratación de bienes y servicios a través de medios de comunicación a distancia, o contratos celebrados por medios electrónicos, así como a la modificación y término de contratos de adhesión sujetos a las disposiciones de la LPDC.³⁰ Estableciendo los siguientes requisitos:

1. En toda comunicación previa, se deberá informar de manera previa, el propósito comercial.

2. En cuanto a la oferta del proveedor, se acude a las reglas del CdC, de los artículos 97 a 107. Debiendo la oferta cumplir con los requisitos generales en materia civil y mercantil, es decir, ser una oferta completa y seria.

3. Sobre la aceptación expresa del consumidor, para que ésta garantice la formación del consentimiento, debe haber existido un adecuado suministro de información, ofrecida de forma transparente, cumpliendo con los demás requisitos exigidos por el legislador.

Además, el consentimiento en los contratos a través de medios electrónicos o a distancia, deben cumplir con lo dispuesto en el artículo 12 A³¹ de la LPDC para que se

²⁸ *Ibíd.*, p. 69.

²⁹ Alcalde R., Enrique y Cristián Boetsch G. *Teoría General del Contrato: Doctrina y Jurisprudencia, Tomo 1*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2021, pp. 65, 69. 74

³⁰ Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). *Aprueba Circular Interpretativa sobre Contratación a Distancia Durante la Pandemia Provocada por el COVID-19*. Resolución Exenta N° 326, 6 de abril de 2020.

³¹ Art. 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. (...)" Decreto con Fuerza de Ley n.º 3. *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores*. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 31 de mayo de 2021.

considere perfeccionado, artículo que se pronuncia sobre la obligación de que el proveedor provea un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos al consumidor.

2. Evolución Normativa del Derecho de Retracto en Chile:

El derecho de retracto en Chile ha sido objeto de una serie de reformas legislativas en el marco de la Ley de Protección al Consumidor (LPDC), a través de leyes como la N° 19.496, N° 19.955 y N° 21.398, que han buscado fortalecer los derechos de los consumidores en diferentes contextos.

Este apartado ofrece un breve análisis histórico de la LPDC, resaltando las principales reformas que han moldeado el derecho de retracto en el país.

Desde antes de su promulgación inicial hasta las modificaciones más recientes, cada cambio en la legislación ha respondido a la necesidad de adaptar la normativa a las nuevas dinámicas de consumo y a los desafíos planteados por el comercio electrónico y otras modalidades de contratación a distancia. La revisión de estas reformas permite comprender cómo el legislador ha intentado equilibrar la relación entre consumidores y proveedores, al otorgar a los consumidores herramientas para la protección de sus derechos en un entorno de consumo en constante evolución.

a) Análisis Histórico de la Ley N°19.496

La promulgación de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el 7 de febrero de 1997, marcó un punto de inflexión en la protección de los derechos de los consumidores en Chile. Esta legislación surgió en un contexto de transición hacia una economía de mercado en un país que, tras el retorno a la democracia en 1990, buscaba no solo crecimiento económico, sino también justicia social y equidad en la distribución de sus beneficios.

Durante la década de los 90, Chile experimentó un crecimiento económico sostenido basado en el modelo neoliberal, caracterizado por la apertura comercial, la inversión extranjera y la desregulación de mercados. Sin embargo, este modelo acentuó

desigualdades, particularmente en las relaciones de consumo, donde los consumidores carecían de un marco normativo que los protegiera frente a los proveedores.³²

El origen de la Ley N.º 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, se enmarca en un contexto de reformas orientadas a fomentar el crecimiento económico dinámico, sostenible y con justicia social, en relación a las directrices de la Asamblea general de las Naciones Unidas de 1985, que fue suscrita en nuestro país. Este propósito fue expresado claramente por el Ejecutivo al señalar que el gobierno debía asumir la responsabilidad de "cautelar en forma especial los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los que se cuentan los consumidores".³³

Con este objetivo, se propuso dotar a los consumidores de un marco jurídico que consagrara sus derechos y estableciera mecanismos eficaces para ejercerlos, fomentando además su rol activo en la economía de mercado. En palabras del propio presidente, "la competencia es la que regula la relación entre proveedores y consumidores, y la que resguarda los intereses de estos últimos".³⁴

Sin embargo, se reconocía que los mercados reales distan de ser perfectos, particularmente por las asimetrías informativas que dificultan la toma de decisiones óptimas por parte de los consumidores. Esto justificaba, en su opinión, la intervención estatal para promover un marco normativo que fortaleciera los principios del mercado y corrigiera sus deficiencias. Como se desprende de la redacción del mensaje, la justificación de este nuevo marco normativo radicaba, en gran parte, en la necesidad de abordar la asimetría de información, bien jurídico relevante a los objetos del

³² GÓMEZ LEYTON, Juan Carlos, *Política, democracia y ciudadanía en una sociedad neoliberal: Chile, 1990-2010*, 1ª ed., Santiago: ARCIS/PROSPAL/CLACSO, 2010, p. 365.

³³ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la Ley N° 19.496, Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Publicada el 07 de marzo de 1997. Documento generado el 06 de septiembre de 2023, p. 1. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71271/1/documento_4034_1694008488528.pdf.

³⁴ Ídem.

proyecto de ley, permitiéndoles a los consumidores tomar decisiones informadas y buscando que no fueran objeto de vulneraciones.³⁵

La Ley N° 19.496 consagró una serie de derechos fundamentales para los consumidores, que incluían: el derecho a la información veraz y oportuna, derecho a la seguridad en el consumo, derecho a la libre elección, derecho a la reparación e indemnización por daños. Estos derechos, que son irrenunciables según la ley, representan una mejora significativa en la protección de los consumidores, quienes hasta entonces no contaban con un marco legal que garantizara su acceso a la justicia en caso de abusos por parte de los proveedores. Es preciso señalar la importancia que se le otorga en el proyecto al bien jurídico información, puesto que gran parte de sus áreas de protección, implicaron regular las relaciones entre proveedores y los consumidores, entre ellos; establecer las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, regular las cláusulas abusivas que se veían en los contratos de adhesión, cautelar el derecho a la información que se les reconoce a los consumidores, mediante diversas disposiciones en relación a la publicidad, entre otras. Y que uno de los fundamentos del derecho de retracto, cómo ya se indicó en el capítulo anterior, es la asimetría de información en que el consumidor se encuentra. En efecto, uno de los avances introducidos por la LPDC fue la regulación de los contratos de adhesión. Estos contratos, en los que las cláusulas son impuestas unilateralmente por el proveedor, sin posibilidad de modificación por parte del consumidor, eran comunes en las transacciones masivas. Antes de la promulgación de la ley, los consumidores estaban obligados a aceptar las condiciones preestablecidas por los proveedores, lo que generaba una clara situación de desventaja.

El artículo 16³⁶ de la LPDC prohibió las **cláusulas abusivas** en los contratos de adhesión, aquellas que otorgaban al proveedor la facultad de modificar o dejar sin

³⁵ *Ibíd*em

³⁶ Art. 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios

efecto el contrato de manera unilateral, salvo en ciertos casos específicos, como las ventas por correo o a domicilio.

Esta disposición buscó prevenir el abuso de poder por parte de los proveedores, quienes hasta ese momento podían imponer condiciones contractuales desproporcionadas sin que el consumidor tuviera mecanismos efectivos para cuestionarlas.

La regulación de los contratos de adhesión y la prohibición de cláusulas abusivas representaron un avance crucial en la protección de los derechos de los consumidores, al garantizar que las condiciones contractuales fueran equitativas y que los consumidores tuvieran una mayor capacidad de negociación en sus relaciones con los proveedores.

La razón de sacar a colación el artículo indicado, es que se trataría de una de las primeras señales del derecho de retracto en el ámbito del consumidor, así, durante el segundo trámite constitucional del proyecto de ley, en la cuenta de primer informe de Comisión de Economía, se habla de que las excepciones contenidas en el indicado artículo, consagran el derecho de retracto del consumidor, así se indica “Respecto a las excepciones contenidas por el literal a), ellas consagran el derecho a retracto del consumidor, mecanismo a través del cual se busca que el mismo preste un consentimiento reflexivo.”³⁷

Inclusive, durante las primeras discusiones, en el primer informe de comisión de economía, con indicación del Diputado Carlos Dupré, se buscó contemplar en el artículo 3, de los derechos del consumidor “una nueva letra en este artículo, que consagra el derecho que tendrá el consumidor a solicitar el cambio y/o devolución de

audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen; (...) no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión.” Decreto con Fuerza de Ley n.º 3. *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores*. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 31 de mayo de 2021.

³⁷ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 19.496*, Ob. cit., p. 259.

bienes sin que exista incumplimiento contractual y conforme a lo que regula la ley.”³⁸ La comisión respecto de esta indicación indicó que “Esta disposición se encuentra establecida en la legislación comparada con la denominación de “plazo, de arrepentimiento” y dentro de las normas del derecho moderno, constituye un principio ampliamente reconocido por reflejar el dinamismo de los mercados, los que en una economía competitiva como es la que se aplica en nuestro país, permite una movilidad comercial acorde con los postulados de esta economía.”³⁹

Este artículo, de alguna manera, anticipaba una preocupación esencial que, más tarde, se formalizaría con la inclusión del derecho de retracto en la ley, la protección del consumidor frente a situaciones contractuales desbalanceadas derivadas de asimetrías de información o de la imposibilidad de evaluar el producto o servicio en el momento de la contratación. Durante la discusión general en el Senado, una de las preocupaciones planteadas fue la necesidad de proteger a los consumidores en situaciones en que no tenían acceso directo al bien o servicio al momento de la compra, lo que incluía ventas a domicilio y a distancia, dándose como ejemplo la tele compra, donde los consumidores no podían inspeccionar el producto antes de adquirirlo.⁴⁰ En este sentido el director nacional del SERNAC defendió la inclusión de este derecho, señalando que legislaciones más avanzadas en materia de protección ya contemplaban el retracto como salvaguarda fundamental en las operaciones de compras a distancia. Mencionando lo que se conoce como un “consentimiento reflexivo”, es decir, la posibilidad de reconsiderar la compra tras haberla realizado, evitando que decisiones precipitadas lo perjudicaran.⁴¹

Otro elemento relevante es dado por el Senador Prat, quien advirtió sobre los riesgos de la regulación excesiva de este derecho, que podría generar costos adicionales para los proveedores y, por ende, trasladarse al consumidor en forma de precios más altos. Señalaba que, si bien es necesario proteger a los consumidores, también debía

³⁸ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 19.496*, Ob. cit., p. 26.

³⁹ Ídem.

⁴⁰ *Ibíd.* 259

⁴¹ Ídem.

cuidarse que la regulación no terminara afectando a los mismos consumidores al incrementar los costos operacionales de las empresas. En su oportunidad se indicó que “La creciente masificación y estandarización de las relaciones de consumo se traducirá -como de hecho ha ocurrido- en un incremento de la utilización de los contratos de adhesión. La excesiva regulación de los mismos reducirá su flexibilidad y aumentará los costos, afectando a los consumidores que, lejos de beneficiarse, podrían verse perjudicados por la nueva legislación”⁴²

Cómo se puede observar, el legislador reglamentó diversas situaciones en que las partes podrían poner término unilateral al contrato, aunque dejándolo como una facultad discrecional del proveedor, y no como un derecho del consumidor. Lo cual, no tiene mucha lógica o coherencia con un régimen normativo que se basa en la protección al consumidor. Aunque, en otro sentido, se trata de un intento de impedir un determinado tipo de cláusulas abusivas en que el proveedor se reservaba el derecho de poner término a ciertos tipos de contratos cuando lo estimare, y que normalmente dejaban bajo condición en el caso de que el consumidor quisiera hacer uso de ésta. Un ejemplo de esta situación lo observamos en los contratos de apertura de tarjetas de crédito, en que el proveedor se reservaba el derecho de poner término, pero si el usuario quería ponerle término lo obligaban a un pago acelerado de lo que se debe, aun cuando haya plazo para pagar. El consumidor estaba sujeto a reglas muy diferentes que le impedían terminar las relaciones contractuales.⁴³

La Ley N° 19.496 fue un avance significativo en la protección de los derechos de los consumidores en Chile. La ley proporcionó un marco normativo que equilibró las relaciones de consumo que no estaban reguladas, protegiendo a los consumidores, especialmente de las prácticas abusivas de los proveedores. De acuerdo a lo expuesto podemos afirmar que la prohibición de cláusulas abusivas dejó allanado el camino para

⁴² Ídem

⁴³ HÜBNER GUZMÁN, Ana María, “Derecho de la contratación en la Ley de Protección al Consumidor”, en: CORRAL TALCIANI, Hernán (Editor), *Derecho del consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, (Colección Cuadernos de Extensión Jurídica N° 3). Santiago de Chile: Ediciones Universidad de los Andes, 1999, pp. 125-162, pp. 135-137.

el derecho de retracto que conocemos hoy en día en los artículos 3 bis y 3 ter de la LPDC.

b) Incorporación del retracto a la LPDC a través de la reforma introducida por la Ley N°19.955.

La ley N° 19.955, promulgada el 29 de junio de 2004, introdujo importantes modificaciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Estas modificaciones buscaron fortalecer la protección de los consumidores en un contexto de creciente complejidad de relaciones de consumo, marcado por el auge del comercio electrónico y las nuevas modalidades de contratación. De acuerdo a Ruperto Pinochet la mencionada ley “incorporó una serie de disposiciones tendientes a regular la situación que afectaba al consumidor a través de medios electrónicos, estableciendo el deber de información previa, y la exigencia de forma escrita contempladas especialmente para el acto de consumo electrónico en los nuevos artículos 12 A y 32 inc. 2° que prescriben que en los contratos celebrados por medios electrónicos, el consentimiento no se entiende formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. Además, en tales casos de contratos, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Debiendo indicar conjuntamente, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.”⁴⁴ En este contexto, se incorporó también el derecho de retracto de aplicación general para los contratos de tiempo compartido, las compras a distancia⁴⁵ y los contratos de educación

⁴⁴ Pinochet Olave, Ruperto. *Ob. cit.*, pp. 79-80.

⁴⁵ Artículo 3° bis: El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato 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

superior⁴⁶. Permitiendo a los consumidores reconsiderar su decisión de compra y poniendo fin al contrato, sin penalización, en un plazo determinado. En efecto, acercando la legislación chilena a buenas experiencias en este ámbito del derecho comparado, el respectivo proyecto de reforma "consagra el derecho de retracto, común en otras legislaciones. Esto es la facultad del consumidor, en los casos específicos que se señalan, para desistirse del contrato en un plazo determinado, sin expresión de causa. Este derecho se contempla para situaciones en que los espacios de formación del consentimiento aparecen debilitados frente a técnicas de comercialización agresivas."⁴⁷

En muchos casos, los consumidores se daban cuenta posteriormente de que habían sido víctimas de "artilugios" o presiones indebidas que lo llevaron a firmar contratos desfavorables. En este contexto se concibe el derecho de retracto cómo un período de reflexión destinado a corregir estas situaciones, permitiéndole reconsiderar su decisión de compra y así poder evaluar si el contrato realmente se ajusta a sus necesidades e intereses.

Aunque la regulación del retracto no era perfecta, se le criticaba por la facultad discrecional del proveedor, toda vez que quedaba a sus manos que este derecho operara

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 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 cualquier otra forma de comunicación a distancia, *a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario*. (...) Ley N° 19.955 MODIFICA LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES; Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, promulgación 29 de junio de 2004, publicación 14 de julio de 2004.

⁴⁶Artículo 3° ter: En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados. (...) Ley N° 19.955 MODIFICA LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES; Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, promulgación 29 de junio de 2004, publicación 14 de julio de 2004.

⁴⁷ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 19.955*, Ob. cit., p. 5.

en la hipótesis del artículo 3 bis letra b)⁴⁸. Hipótesis que constituye el ámbito más amplio de aplicación del derecho de retracto, dejando en una inmensa desprotección los derechos del consumidor. Tampoco tomó en cuenta la modalidad de compras presenciales en que no se tiene acceso directo al producto. Los Estados miembros de la Unión Europea, a diferencia de Chile, ya habían reconocido este derecho en la Directiva Europea 85/577/CEE, de 20 de diciembre de 1985, cómo un derecho de rescisión o de renuncia, con el fin de que el consumidor se informará, durante el plazo de reflexión establecido, considerando también, la obligación del comerciante de informar por escrito al consumidor sobre la existencia de este derecho. Observándose una diferencia de más de 15 años entre la introducción al marco protector del consumidor nacional, y el europeo.

En la misma línea, otro ejemplo lo encontramos en la “LEI N.º 8.078 del 11 de septiembre de 1990”, en su artículo 49, en que Brasil, también incluyó el derecho de desistimiento en los contratos realizados fuera del establecimiento comercial, 14 años antes que la nacional. Esto resalta la tardanza de la incorporación del derecho de retracto en Chile. Lo cual resulta no sólo en algo anecdótico, sino también en que se trata de un derecho relativamente nuevo para la legislación nacional, y que aún a día de hoy se encuentra poco desarrollado por la doctrina nacional. Es por ello, que es importante definir parámetros destinados a configurar el derecho de retracto, y sus límites de aplicación, más allá de lo que pueda indicar el tenor literal de la ley.

Cómo se indicó en el primer capítulo, el desarrollo del derecho de desistimiento en el derecho de consumo europeo, se debe al desarrollo del concepto de conformidad. Este enfoque implica que la conformidad no se limita a los términos explícitos del contrato, sino también incluye las expectativas subjetivas del consumidor fundamentadas en la información proporcionada previamente, ya sea a través de

⁴⁸ **Artículo 3º bis:** (...) b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, *a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario*. (...) Ley 19955 MODIFICA LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES; Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, promulgación 29 de junio de 2004, publicación 14 de julio de 2004.

publicidad o etiquetado. ofreciendo valiosas herramientas para entender el retracto en el contexto chileno, donde se presenta como una institución destinada a equilibrar la asimetría de información entre el proveedor y el consumidor, otorgando al último la oportunidad de reconsiderar su decisión de compra.

En resumen, atendiendo a que en ocasiones las decisiones de compra suelen ser impulsivas y se basan en información incompleta o engañosa, que generan expectativas en el consumidor que a menudo no son cumplidas, dejándolo en un estado de indefensión, especialmente en el ámbito del comercio electrónico, el derecho de retracto, al igual que el desistimiento en Europa, actúa como un mecanismo correctivo que permite al consumidor resolver el contrato si considera que el producto o servicio no cumple sus expectativas, lo que se asemeja al concepto de conformidad.

c) Aportes de la reforma introducida por la Ley N°21.398 a la LPDC.

La ley N° 21.398, conocida como la ley pro-consumidor, se promulga el 13 de diciembre del año 2021, estableciendo nuevos derechos para los consumidores, y fortaleciendo la protección de los derechos de los consumidores. Uno de los elementos más importantes, es que la ley ha consagrado en su nuevo artículo 2 ter el principio pro consumidor, el cuál implica que toda la normativa se interprete a favor del consumidor. En razón de lo anterior, podemos afirmar que se trata de un principio que dirigirá la aplicación de la norma y la dirección que está tomará.

Esta ley surge como respuesta a la necesidad de fortalecer la posición de los consumidores frente a prácticas comerciales que limitaban el ejercicio de sus derechos, y se inspira en la evolución del comercio electrónico, y por ende una mayor necesidad de protección de las transacciones a distancia.⁴⁹

⁴⁹ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 21.398, Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores*. Publicada el 24 de diciembre de 2021. Documento generado el 05 de septiembre de 2023. P. 3 Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71162/1/documento_3929_1693876188215.pdf.

Ahora bien, también, se ha modificado la figura del derecho de retracto, corrigiendo elementos criticados por la doctrina por su regulación previa, otorgando sin dudas, mayor efectividad a la misma.

Uno de los aportes más significativos de esta ley, es la ampliación del retracto a las compras presenciales en las que el consumidor no tiene acceso directo al bien. Esta medida busca proteger al consumidor en situaciones donde la evaluación del producto antes de la compra es limitada, como en la adquisición de bienes que no están en exhibición o que no pueden ser examinados en el momento de la compra. De esta manera, se amplía el ámbito de aplicación del derecho de retracto. Manteniendo ciertas distancias, la compra presencial siempre supondrá que el consumidor será víctima de ciertas técnicas de marketing, de vendedores que buscarán que compre el producto, ofreciendo alternativas a lo que originalmente éste quería. Por ello, en casos en que el producto no se encuentra materialmente disponible en el momento de la compra, se consideró que es esencial mantener el derecho de retracto como un derecho de aplicación general para la compra de bienes, exceptuando los que por su naturaleza no puedan ser vueltos a ser comercializados o causen un detrimento demasiado grande para el proveedor al producirse su devolución.

Otro aspecto relevante de la reforma es la restricción de la facultad del proveedor de excluir el derecho de retracto en los contratos de compraventa de bienes celebrados por medios electrónicos o a distancia. Anteriormente, los proveedores podían excluir este derecho en la mayoría de los casos, lo que causaba un desequilibrio en la relación de consumo y limitaba la protección del consumidor. De acuerdo al Informe de Comisión de Economía, la excepción del artículo 3 bis, letra b), se había vuelto la norma general, generando desprotección del consumidor.⁵⁰

Lo que originalmente era un derecho para el consumidor, se había transformado en una facultad del proveedor, tratando los contratos de adhesión como si fueran contratos de libre discusión. Esto se debía a que, en muchos casos, los proveedores

⁵⁰ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, *Historia de la Ley N° 21.398, Ob. cit.*, p. 22.

preferían ofrecer una solución alternativa como un "vale" o un ticket de cambio en lugar de permitir la anulación del contrato, lo que convertía el derecho de retracto en una opción para el proveedor, y no un derecho irrenunciable para el consumidor. Además, los proveedores recurrían a instituciones como la garantía extendida o voluntaria, que, en lugar de ofrecer la sustitución o la devolución del dinero, se enfocaban en la reparación del bien. Esta práctica limitaba la efectividad del derecho de retracto, ya que el consumidor se veía forzado a utilizar la garantía extendida antes que la legal. La ley establecía ya la figura de la garantía legal, la cual debía garantizar que el consumidor pudiera ejercer sus derechos de manera efectiva, pero la práctica actual de los proveedores infringía la intención del legislador, que buscaba equilibrar la relación de consumo mediante el derecho de retracto. Además, las modificaciones legislativas que permitían la renuncia previa de los derechos del consumidor en los contratos de adhesión no reflejaban adecuadamente la realidad del mercado, ya que los consumidores no siempre tenían la opción de negociar los términos del contrato. Este contexto limitaba la protección efectiva que la ley debía ofrecer al consumidor.⁵¹

Ahora se garantiza el derecho de retracto en la compra de bienes a través de esta hipótesis, equiparando la normativa chilena a la de otros países con legislaciones más avanzadas en esta materia. Aunque, mantiene la facultad del proveedor de excluir el derecho de retracto en la contratación de servicios, lo que podría generar desequilibrios en la relación de consumo y abre la puerta a posibles abusos por parte de los proveedores. Si seguimos la naturaleza del derecho de retracto, necesariamente se llega a la conclusión de que éste debiera ser irrenunciable para las partes, y sólo limitado por la ley, ya que, si el objetivo es proteger al consumidor de los abusos del proveedor, no parece lógico conservar esta facultad a su favor, y no regular los casos en que se exceptúe el derecho de retracto en la contratación de servicios.

La Ley N° 21.398 también deja orden de crear un reglamento a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que regule la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda,

⁵¹ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, *Historia de la Ley N° 21.398*, Ob. cit., p. 31-32.

así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión. Reglamento que ya se encuentra publicado, desde el 27 de agosto, del presente año. Cuyos efectos están afectos a un período de vacancia, y entrará en vigencia el 28 de febrero del año 2025. A pesar de los avances que introduce la ley N° 21.398, aún existen desafíos pendientes en materia de derecho de retracto. Es debatible la razón por la que hayan separado los bienes y servicios en los contratos celebrados por medios electrónicos, conservando la facultad en el proveedor para otorgar el retracto en la contratación por medios electrónicos de servicios.

El derecho de retracto aún tiene espacio para mejora, sea que se busque ampliar los casos de procedencia a las compras presenciales⁵², sea que se busque aumentar sus plazos⁵³, o aumentar su procedencia en el artículo 3 ter, a establecimientos educacionales particulares que impartan enseñanza en niveles de educación parvularia, básica y media.⁵⁴

Finalmente, también se debe tener en cuenta el alcance del nuevo principio pro consumidor, cuya eficacia y alcance aún no es clara⁵⁵, y cuya implementación efectiva podría contribuir a una mayor protección del consumidor, resolviendo posibles vacíos normativos y garantizando el ejercicio de sus derechos.

⁵² Proyecto de ley que modifica la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para ampliar los casos de derecho de retracto por la compra de bienes o contratación de servicios realizados de forma presencial. Boletín 16655-03. [en línea]. Santiago: Congreso Nacional de Chile, 12 de marzo 2024. Disponible en web: http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=16655-03.

⁵³ Proyecto de ley 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. Boletín 17016-03. [en línea]. Santiago: Senado de Chile, 30 de julio de 2024. Disponible en web: http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=17016-03.

⁵⁴ Proyecto de Ley que Modifica la Ley N° 19.496, para establecer el derecho de retracto de matrícula en establecimientos de educación parvularia, básica y media. Boletín 15368-03. [en línea]. Santiago: Congreso Nacional de Chile, 27 de septiembre de 2022. Disponible en web: http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=15368-03.

⁵⁵ Isler Soto, Erika. “El incierto reconocimiento del principio pro consumidor en el ordenamiento jurídico chileno.” *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, N° 20, febrero 2024, ISSN: 2386-4567, pp. 910-935, cit. p. 915.

CAPÍTULO SEGUNDO. INTERPRETACIÓN Y ALCANDE DEL DERECHO DE RETRACTO EN CHILE.

Luego del análisis histórico y evolutivo del derecho de retracto en Chile, resulta pertinente examinar su interpretación y aplicación en el contexto actual. Este capítulo se centrará en el estado vigente del derecho de retracto, desglosando su regulación, los alcances que ha tomado dentro del sistema jurídico chileno y las interpretaciones clave que han guiado su aplicación práctica. La revisión de la normativa y de los dictámenes y circulares dictadas por el SERNAC permitirán identificar los aspectos centrales y posibles limitaciones a este derecho en cuanto a la protección del consumidor, así como sus áreas de mejora.

1. Ámbito de aplicación

La ley 19.496, tiene por objeto regular las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable a dichas materias. En su artículo primero deja claro lo que debemos entender por “Consumidor”, “Proveedor”, “Contrato de adhesión”, entre otras.

De acuerdo a lo previsto en el citado artículo primero, los consumidores son aquellas personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

Asimismo, los proveedores son aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa, y que no posea un título profesional a la vez que ejerce su actividad en forma independiente.

En este orden de ideas, la LPDC regula las relaciones del proveedor y del consumidor, velando generalmente por la protección de la parte más débil, el consumidor. Dentro del marco de regulación de esta, encontramos el derecho de

retracto, legalmente consagrado en el texto refundido de la ley N°19.496.⁵⁶ El artículo 3 bis de esta norma establece las hipótesis específicas de aplicación, las que se pasarán a revisar en detalle a continuación.

“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: (...).”.

El derecho de retracto se debe ejecutar en el plazo de 10 días, para lo cual se distingue el inicio de este plazo, entre dos tipos de consumo. Primero, respecto de los bienes, cuyo plazo comienza a correr desde la recepción del producto, y luego respecto de los servicios, cuyo plazo comienza a correr desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.

Es fundamental esta distinción que hace la ley, ya que en esencia los bienes y servicios son distintos, mientras que los bienes pueden volverse a comercializar si éstos se encuentran en buen estado, los servicios entregados, no pueden deshacerse sin que esto cause algún perjuicio en el proveedor, por tanto, se protege el equilibrio de la relación de consumo a favor del proveedor, estableciendo que el consumidor no podrá retractarse del servicio contratado, si éste ya se realizó.

Es importante destacar que el plazo de 10 días para ejercitar este derecho, es objeto de un actual proyecto de ley que busca ampliarlo a 14 días, siguiendo los pasos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España (Real Decreto Legislativo 1/2007), que dispone el derecho a desistir el contrato durante un período de 14 días naturales, sin indicar motivo y sin incurrir costes, salvo excepciones que establece la misma ley.⁵⁷

⁵⁶ Decreto con Fuerza de Ley n.º 3. *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.* Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 31 de mayo de 2021.

⁵⁷ Proyecto de ley 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. Boletín 17016-

Los casos en que la ley faculta al consumidor para poner término al contrato son:

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; (...).”*

Esta hipótesis se centra en las ventas de derecho de uso de inmuebles bajo la modalidad de tiempo compartido. En estas ventas el consumidor suele enfrentar técnicas de venta particularmente agresivas que, en muchos casos, inducen a otorgar el consentimiento bajo presión, sin permitir un tiempo adecuado para la reflexión. Esta problemática, sin embargo, no se limita únicamente a los contratos de tiempo compartido, sino que también se extiende a otras formas de comercialización de bienes y servicios donde la venta se realiza en reuniones organizadas específicamente para ese fin.⁵⁸

El fundamento establecido es “la intención del legislador de asegurar que el consentimiento del consumidor en orden a celebrar un contrato sea libre, espontáneo y exento de fuerza, previniendo la posibilidad de que en las concertaciones en las cuales se formula la oferta pueda recurrirse a prácticas agresivas que imposibiliten o dificulten una decisión reflexiva y consciente”.⁵⁹ cayendo en el fundamento de la asimetría o falta de información del consumidor, quien cae ante las maquinaciones del proveedor destinadas a realizar la venta.

En esta hipótesis se establece una manera especial para hacer valer el retracto, la cuál es mediante carta certificada enviada al proveedor, en el domicilio indicado en el contrato.

03. [en línea]. Santiago: Senado de Chile, 30 de julio de 2024. Disponible en web: http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=17016-03.

⁵⁸ Pizarro Wilson, Carlos. Ob. cit., p. 261.

⁵⁹ Isler Soto. Ob. Cit., p. 213.

b) *“En 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. (...)”*

Esta hipótesis establece los contratos celebrados a distancia, con un especial énfasis a los contratos celebrados por medios electrónicos, toda vez que éstos son la norma general de consumo en la actualidad.

El fundamento de esta hipótesis “radica en el resguardo de las expectativas que razonablemente se hubiere formado el consumidor respecto de la prestación, de acuerdo con la información que precontractualmente se le otorgó. En efecto, en los contratos a distancia no suele presentarse la posibilidad de que verifique las verdaderas cualidades del bien”.⁶⁰

Es clara la procedencia de esta hipótesis, por su naturaleza, ya que el consumidor se encuentra imposibilitado para observar a detalle los bienes y características del bien o servicio, produciendo un perjuicio o desbalance en el acceso a la información que debiera tener el consumidor en las relaciones de consumo, respecto del bien que está comprando o el servicio que está contratando. Y cómo la única manera de tener acceso al bien es una vez éste se recibe, es claro que requiere de un período de reflexión para considerar si su compra cumple con las expectativas que éste tenía.

En esta hipótesis se distingue entre la contratación de bienes y servicios, en el sentido de que el proveedor puede disponer lo contrario en cuanto a la contratación de servicios, mientras que en la contratación de bienes procede de manera general, con algunas excepciones establecidas por ley. Con la obligación de que el proveedor pueda disponer lo contrario, informe al consumidor de manera inequívoca, destacada, fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.

⁶⁰ Isler Soto. Ob. Cit., p. 213.

Excepcionalmente en los bienes o productos no podrá ejercerse el derecho de retracto en los casos que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme las especificaciones del consumidor, o se trata de bienes de uso personal. Tampoco puede ejercerse este derecho si el bien que fue objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Por tanto, una excepción se observaría en el caso de deterioros por caso fortuito o fuerza mayor, en que el consumidor conservaría aún la facultad de retractarse.

También establece una obligación a los proveedores de informar al consumidor la existencia del derecho, de forma 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.*

En cuanto a la forma de ejercitar su derecho, el consumidor puede utilizar los mismos medios empleados para celebrar el contrato para poner término unilateral al contrato. Además, establece una nueva obligación, atendida la naturaleza de este tipo de contratos, por la cual los plazos correrán siempre que el proveedor haya cumplido con su obligación de remitir la confirmación escrita del artículo 12 A. Si no lo hace, el plazo se aumentará a 90 días.

La mayor limitación de esta hipótesis vendría a ser otorgada por el inciso segundo de la letra b), toda vez que se deja en manos del proveedor, en casos de contratación de servicios, la facultad de excluir este derecho. Regulación que en el derecho comparado no ocurre, puesto que la experiencia comparada al regular el derecho de retracto, suele optar por un marco taxativo de las circunstancias en que éste derecho procede, y aquellos en los que no lo hace, pero en ningún caso se optaría por dejar ésta facultad al proveedor, quien de por sí ya tiene la ventaja en éste tipo de contratación, puesto que es quien tiene toda la información de lo que ésta comerciando, y es el consumidor quien

se encuentra en una desprotección al no saber lo que contrata, sino hasta el momento en que recibe el servicio, lo cual podría ser demasiado tarde, más aún si luego de contratar llega a su conocimiento mejores ofertas, parece ser importante que a lo menos el consumidor pueda retractarse hasta antes de que el proveedor de inicio a su servicio, otorgando un plazo breve para ello.

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

Bajo la misma lógica que se sigue en la letra b), toda vez que el consumidor no tiene acceso directo al bien que se está comprando, aunque en una modalidad de compra distinta. “Los fundamentos del retracto están dados por (1) la imposibilidad de acceder al producto en las ventas a distancia; (2) la falta de información relevante disponible, como en materia educacional; y (3) las estrategias agresivas de marketing, como en el caso de compras fuera del establecimiento en reuniones especialmente convocadas.”⁶¹ El derecho de retracto, permite que el consumidor que no tiene acceso directo al producto, y que una vez reflexionada la decisión motivada por alguna estrategia agresiva de marketing, se pueda dejar ésta sin efecto. Lo que ocurre precisamente en algunas compras presenciales en que no se puede acceder al bien directamente.

El senador Elizalde agregó que “la existencia de retracto para las compras presenciales se funda en la utilización de estrategias de marketing agresivas asociadas con compras compulsivas, y su finalidad es evitar sobreendeudamiento. En definitiva, la persona compra y se arrepiente También están las compras presenciales en las cuales el consumidor no tiene a la vista el producto. Por tanto, en estos casos excepciones se podría establecer, de alguna forma, el derecho de retracto.”⁶² En esta hipótesis el factor que la fundamenta es la asimetría de información, o más bien, la ausencia de

⁶¹ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, *Historia de la Ley N° 21.398, Ob. cit.*, p. 274.

⁶² *Ibíd.*, p. 272.

información suficiente para que el consumidor pueda evaluar que el bien cumpla con sus expectativas. Asimilándose entonces, al factor que fundamenta la letra b).

Respecto a lo que se entiende cómo “acceso directo al bien”, el SERNAC, mediante Resolución Exenta N° 376 concluye que la LPDC recurre al uso general de las palabras, y considerando que el legislador no definió los términos expresamente en el artículo 1, ni ningún otro de la misma ley, deben interpretarse en su sentido natural y obvio, según la RAE, “Acceso: Acción de llegar o acercarse” y “Entrada al trato o comunicación con alguien”, mientras que “Accesible: adjetivo que se aplica a la persona o cosa a que se puede acceder o llegar sin dificultad”.

Se interpreta que la LPDC, exige a los proveedores poner a disposición de los consumidores los antecedentes que mandata la ley, de un modo que les permita recibir su contenido sin dificultad o entorpecimiento. Además, dependiendo de la norma, el acceso debe cumplir determinadas características, como ser claro, comprensible e inequívoco (artículo 12 A). Mientras que el término “Directo” para la RAE es: derecho o en línea recta, “que va de una parte a otro sin detenerse en los puntos intermedios” y “que se encamina derechamente a una mira u objeto” Por lo que el “Acceso Directo” exige que no exista interrupción u obstáculo para el consumidor en la acción de llegar o acercarse al producto que pretende contratar. Así, la expresión acceso al bien, exige que cada consumidor pueda apreciar y examinar, de forma previa a la contratación, cada uno de los componentes, características y propiedades relevantes de los productos, de modo tal que la elección de éstos y la prestación del consentimiento a su respecto se produzca de manera libre informada.⁶³

Es relevante tomar en cuenta, que la poca información no es el único fundamento de las hipótesis del retracto, sino que cómo se observa en la letra a), también importa

⁶³ Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Aprueba Dictamen interpretativo sobre el sentido y alcance de la expresión "acceso directo al bien" del artículo 3 bis letra c de la ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 33.526. Resolución Exenta N° 376. Santiago: [s.n.], 31 de mayo del año 2023. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-72243_archivo_01.pdf.

la debilidad en que se encuentra el consentimiento del consumidor frente a determinadas prácticas agresivas de venta.

En este sentido el derecho de retracto no debería restringirse sólo a las compras en las que no se tiene acceso al bien, sino también debiese extenderse a las compras presenciales en que se tiene acceso al bien.

Esta ampliación se justificaría en que, incluso en entornos presenciales, los consumidores pueden verse afectados por técnicas de comercialización agresiva o estrategias de marketing que manipulan sus decisiones, sin otorgarles el tiempo o la información adecuada para una elección libre e informada. Un claro ejemplo de esto son las ofertas limitadas, descuentos por tiempo limitados u otros incentivos que generan una sensación de urgencia en el consumidor y precipitan su compra.

En este contexto, no es una idea ajena a la normativa, toda vez que existe un proyecto de ley actualmente en discusión que busca ampliar el ámbito de aplicación del derecho de retracto, permitiendo que los consumidores puedan ejercerlo también en situaciones de compra presencial de bienes y contratación de servicios.

Esta propuesta busca que en el artículo 3 bis, se considere la compra de bienes o contratación de servicios presencial en la hipótesis de su letra b), fundamentado sobre el derecho de información veraz y oportuna, toda vez que el consumidor se encuentra en una posición en que se le hace imposible conocer cada una de las ofertas realizadas por cada uno de los proveedores, generando una problemática relativa a la determinación de la pertinencia de una compra, y si existen otras opciones que podrían ser mejores para el consumidor.

El punto base que, a mi juicio se establece en este proyecto, es la existencia de una posibilidad, de la cual el consumidor no tiene conocimiento, que podría existir, sería suficiente para que, ante su conocimiento posterior a la compra o contratación del bien o servicio, se habilite el ejercicio del retracto, para que éste escoja luego la oferta más ventajosa de la cual no tuvo conocimiento antes. Y que éste fomentaría de alguna

manera la competencia entre proveedores en un contexto de libre mercado, lo que se traduciría en mejores precios para los consumidores.⁶⁴

El proyecto en comento aborda acertadamente la asimetría de información que caracteriza la relación entre proveedor y consumidor, reconociendo que, dada la amplitud y complejidad del mercado, el consumidor siempre se encontrará en posición de desventaja, sin posibilidad de conocer todas las ofertas disponibles. Sin embargo, se advierte que el fundamento hallado en este proyecto se limita a referirse sobre los casos en que, posteriormente, el consumidor advierta una mejor oferta en términos de características, precio o políticas del proveedor.

Esto omite considerar las prácticas comerciales o estrategias de marketing que el proveedor puede emplear para influir en la decisión de compra del consumidor en entornos presenciales, incluso cuando este tiene acceso directo al bien. No se trata únicamente de permitir el retracto en casos de mejores ofertas, sino también proteger al consumidor de posibles manipulaciones en su decisión de compra a través de tácticas de venta agresivas, las cuáles se pueden dar en toda modalidad de consumo.

Finalmente, el artículo 3 bis establece una serie de reglas generales que se aplican a todas sus hipótesis, en el sentido de que “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.” Y que “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.”,

⁶⁴ Proyecto de ley que modifica la Ley N.º 19.496..., Boletín 16655-03, *Ob. cit.*, p. 5.

Estableciendo la obligación de que “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.”

Sobre ésta última obligación es preciso establecer lo que se entiende cómo “buen estado” para efectos de ejercer el derecho de retracto. El SERNAC establece en uno de sus dictámenes interpretativos que, para ejercer el retracto, existe una exigencia mínima la cual es el no deterioro, y en caso de que éste exista, que no sea consecuencia de un hecho imputable, cómo indica el artículo. Por otra parte, se establece que deba restituirse en buen estado los elementos originales de embalaje, etiqueta, etc., o el valor de tales elementos en caso de haberse informado previamente y cuando proceda. Considera que el buen estado se distingue a los términos “íntacto” o “idénticas condiciones”, que se refiere a las cosas que no han sufrido intervención, por tanto, el consumidor puede abrir embalajes e inspeccionar el producto para tomar la decisión de retractarse de la compra.⁶⁵ Sobre la posibilidad de “inspección” hace falta necesariamente una regulación más precisa de este término, ya que el tipo de inspección dependerá inherentemente de la naturaleza del bien.

Inclusive, el nuevo reglamento que regula la exclusión del derecho a retracto, se refiere a éste término al referirse a los bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos, cómo los que no pueden volver a comercializarse en las condiciones ofrecidas originalmente por haberse instalado o utilizado más allá de su inspección, dando cómo ejemplo “una lavadora luego de haberse instalado o un computador utilizado más allá de su inspección”, sin dejar claro el alcance de ésta, por lo que quedará cómo labor interpretativa del SERNAC y de los tribunales de justicia determinar el sentido y alcance de éste.⁶⁶

⁶⁵ Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Aprueba Dictamen Interpretativo sobre el ejercicio del derecho a retracto, que resuelve las solicitudes N° 35.451 y N° 35.928. Resolución Exenta N° 496. Santiago: [s.n.], 2023.

⁶⁶ ROJAS ENDRESS, Catalina. “Reglamento que regula la exclusión del derecho a retracto” [en línea]. Moraga y Cía – Abogados, 8 de octubre de 2024. Disponible en: <https://www.moragaycia.cl/2024/10/08/reglamento-que-regula-la-exclusion-del-derecho-a-retracto/>.

Lo que sí parece ser necesario para hacer ejercicio del retracto, es a lo menos tener un acceso superficial al producto, en orden a identificar sus particularidades y características, puesto que el retracto en esta modalidad se vincula a que no se tiene acceso al bien, y que el acceso de una computadora y a sus características requieren más que sólo la inspección visual, sino también su uso, resulta esencial que se establezcan dichos límites.

- d) Por otra parte tenemos el artículo 3 ter que establece el derecho de retracto *“En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quien efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.”*

La hipótesis planteada responde a una práctica que fue habitual en ciertas instituciones, que adelantaban sus plazos de postulación para asegurar la matrícula de estudiantes antes de que estos conocieran los resultados finales del proceso de selección universitaria.

Esta situación obligaba a los postulantes a permanecer en la primera universidad elegida o, en caso de desistir, a perder el dinero pagado por concepto de arancel anual. Para abordar este problema, se introdujo una nueva causal basada en dos fundamentos principales: primero, la ausencia de información relevante en el momento de la decisión, lo que impedía al consumidor tomar una elección óptima; y segundo, la necesidad de garantizar la libertad de quienes se veían forzados a iniciar estudios en condiciones que comprometían una de las decisiones más trascendentes de su vida.⁶⁷

⁶⁷ Isler Soto. Ob. Cit., p. 214.

Sin embargo, el ejercicio de este derecho por parte del estudiante está sujeto a diversas limitaciones:

Sólo pueden ejercer el derecho los alumnos de servicios educacionales de nivel superior, proporcionados por centros de formación técnica, instituto profesional y universidades y no así, quienes pertenecen a institutos de enseñanza media o básica.

Debe ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado, y acreditar, ante la institución, sobre el hecho de encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior

Que se ejerza en el plazo de 10 días desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.

Además, la ley señala que *“En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto.”* Y que *“No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.”*

Asegurando a lo menos, que parte de los dineros pagados serán reembolsados en un plazo de 10 días desde que el derecho de retracto se ejerció. En relación a esta hipótesis, resulta evidente, que no existe una razón justificable para limitar el ejercicio de este derecho exclusivamente a los establecimientos de educación superior, excluyendo a aquellos que imparten enseñanza en los niveles de educación parvularia, básica o media.

Esta consideración adquiere mayor relevancia al observar que los requisitos establecidos para el ejercicio del derecho de retracto en el artículo 3 ter, no contienen elementos que limiten su aplicación exclusivamente a la educación superior. En efecto,

las disposiciones contemplan un marco que bien podría adaptarse a los demás niveles de educación, asegurando los derechos educativos de los estudiantes de todos los niveles.

En este contexto, un proyecto de ley busca modificar la normativa vigente con un enfoque específico en los establecimientos educacionales particulares pagados que ofrecen los distintos niveles de enseñanza.⁶⁸ Este proyecto reviste especial importancia, ya que sus fundamentos no se limitan a aspectos legales o de derecho comparado, sino que también tienen un respaldo constitucional.

Toda vez que nuestra Constitución establece el derecho a la educación en su artículo 19 N°10, reconociendo el derecho proferente de los padres y el deber de educar a sus hijos, y estableciendo la obligación del Estado de proteger este derecho y fomentar el desarrollo de la educación en todos sus niveles.

En este sentido, el Estado debe garantizar medidas que aseguren el ejercicio pleno derecho preferente de los padres a elegir el establecimiento educacional en el que desean educar a sus hijos. Por ello, el derecho de retracto se presenta como un mecanismo relevante para reforzar esta facultad, considerando que la decisión sobre el establecimiento escolar impacta de manera significativa en la educación y formación de una persona.

Además, el proyecto subraya la trascendencia de la educación en la vida y en el desarrollo intelectual y espiritual de cada persona. Reconoce que múltiples factores, como el cambio de expectativas o condiciones del entorno educativo, pueden llevar a los padres a reconsiderar su elección. Asimismo, situaciones como el *bullying* o la violencia escolar deberían ser motivo suficiente para permitir a los padres optar por un nuevo establecimiento que garantice un ambiente más seguro y adecuado para sus hijos.

⁶⁸ Proyecto de Ley que Modifica la Ley N° 19.496, para establecer el derecho de retracto de matrícula en establecimientos de educación parvularia, básica y media. Boletín 15368-03. [en línea]. Santiago: Congreso Nacional de Chile, 27 de septiembre de 2022. Disponible en web: http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=15368-03.

2. 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.⁶⁹

El artículo 3 bis establece para el caso de la hipótesis de la letra b), una serie de reglas, cómo la obligación del proveedor de informar al consumidor sobre la exclusión de éste en el caso de la contratación de servicios, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, previo a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio; así como aquellos bienes en los que no podrá ejercerse el derecho de retracto, y que por su naturaleza, no pueden ser devueltos o pueden deteriorarse o caducar con rapidez, o hubieran sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trata de bienes de uso personal.

Dejando a un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, regular 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 proceda tal exclusión.

El reglamento en comento, publicado con fecha 27 de agosto del año 2024, entrará en vigencia el día 28 de febrero del año 2025⁷⁰, estableciendo una serie de exclusiones del derecho a retracto, de forma más detallada que las reguladas en la LPDC, aunque aún no de manera minuciosa cómo se observará en el siguiente capítulo a propósito del derecho comparado.

De esta manera establece las siguientes exclusiones del derecho a retracto:

a) Bienes excluidos (Artículo 4)

⁶⁹ Decreto N° 52. *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*. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 21 de abril de 2022.

⁷⁰ Art. transitorio: El presente reglamento entrará en vigencia en el plazo de seis meses contados desde su publicación en el Diario Oficial. Decreto N° 52. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Promulgación: 21 de abril de 2022, publicación: 21 de abril de 2022.

Bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos, cómo los que no pueden 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.

Bienes que pueden 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:

(1) Bienes perecibles que deben ser conservados bajo condiciones especiales o destinados a ser usados o consumidos en plazo inferior a 10 días, cómo plantas o flores frescas, productos alimenticios frescos.

(2) Bienes que por el transcurso de dicho plazo pierden idoneidad o funcionalidad atendiendo al fin que fueron ofrecidos y adquiridos, como artículos de prensa diaria y revistas.

Bienes confeccionados acorde a las especificaciones del consumidor. (vestuario personalizado, pinturas a solicitud del consumidor, impresión de fotografías u otros textos o imágenes y anteojos ópticos, salvo que dichas especificaciones o instrucciones no hayan sido cumplidas cabalmente por el proveedor)

Bienes de uso personal o de higiene cuyos sellos de seguridad hayan sido abiertos o retirados por el consumidor después de la entrega, produciéndose por esto un riesgo a la salud o higiene, como ropa interior, trajes de baño, maquillaje, y artículos de higiene personal.

b) Exclusiones en contratos de prestación de servicios (Artículo 5)

Se puede ejercer el derecho dentro de 10 días desde la contratación del servicio y antes del inicio de la prestación, salvo que el proveedor haya manifestado expresamente lo contrario, habiéndolo informado oportunamente al consumidor.

Para estos efectos, se entiende que la prestación de servicio se inicia desde que el proveedor notifique esto al consumidor, mediante comunicación a distancia a través de la cual se produjo la contratación, o bien a través del medio que el consumidor designe.

c) Sobre la obligación de comunicar la exclusión del retracto (Artículo 6)

Se debe realizar de manera previa a la celebración del contrato y/o pago del precio, en términos comprensibles, de manera fácilmente accesible y en español.

En la misma comunicación se debe informar sobre el precio, características del producto o servicio, mediante advertencia inequívoca y destacada, cuyo tamaño no sea inferior a la información respecto del precio del producto o servicio ofrecido.

En los contratos celebrados por llamada telefónica, el proveedor debe adoptar las medidas pertinentes para que tomen efectivo consentimiento de las exclusiones, debiendo especificarlas, 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.

Los proveedores deberán realizar 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, los proveedores deberán emplear expresamente el concepto "DERECHO DE 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.

3. Límites y críticas de la normativa nacional.

El derecho de retracto en Chile presenta limitaciones significativas que afectan su efectividad como herramienta de protección al consumidor. Una de las áreas más evidentes de mejora es la ampliación del plazo para ejercer este derecho, actualmente

limitado a 10 días. Comparado con legislaciones como la española, que establece un plazo de 14 días.

En cuanto a las compras presenciales, incluso cuando el consumidor haya tenido acceso directo al producto, la exclusión del derecho de retracto sigue siendo problemática, especialmente frente a prácticas comerciales agresivas que limitan la capacidad del consumidor para tomar decisiones informadas. La inclusión del derecho de retracto en la generalidad de compras presenciales, con independencia del acceso directo al bien o producto, permitiría mitigar la asimetría de información, dando al consumidor la posibilidad de reconsiderar su decisión, independientemente de haber tenido acceso al bien. Esta propuesta responde al principio de que la protección del consumidor debe basarse en la equidad y la transparencia de la relación comercial, sin depender exclusivamente del medio en el que se realiza la compra.

Otro aspecto crítico que requiere revisión es la facultad del proveedor para excluir el derecho de retracto en la contratación de servicios. Esta práctica, lejos de proteger al consumidor, deja en manos de la contraparte la posibilidad de limitar un derecho esencial, desvirtuando el propósito de la normativa. Es imprescindible eliminar esta facultad discrecional, estableciendo un marco legal claro y taxativo que defina los casos en que el retracto no procede, evitando que las exclusiones dependan de la voluntad unilateral del proveedor.

Asimismo, la regulación de las exclusiones al derecho de retracto presenta deficiencias al no abordar con suficiente claridad las condiciones y características de ciertos bienes o servicios. Esto genera incertidumbre tanto para consumidores como proveedores, debilitando la efectividad de la norma.

Una regulación más precisa, que detalle con exactitud las situaciones en las que no procede el retracto, fortalecería esta institución, y evitaría que su aplicación quede sujeta a interpretaciones arbitrarias, práctica que se presenta en el derecho comparado, como se verá en el capítulo tercero de esta tesis.

Otro ámbito de mejora se encuentra en los servicios educacionales. El derecho de retracto está limitado a la educación superior, excluyendo otros niveles educativos donde los consumidores podrían enfrentar circunstancias igualmente complejas, como cambios de decisión respecto a la institución elegida u otros. Ampliar la cobertura del retracto en este ámbito, permitiría proteger decisiones que afectan directamente al desarrollo material y espiritual de los niños, niñas y/o adolescentes.

Finalmente, el ejercicio del derecho de retracto requiere una definición más precisa del concepto de "inspección" del producto o bien adquirido, según lo establecido en el artículo 4 del reglamento. Este artículo establece una limitación al derecho de retracto para aquellos bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos tras haberse instalado o utilizado más allá de su inspección inicial. El reglamento ejemplifica esta situación con casos específicos como una lavadora instalada o un computador utilizado más allá de su inspección, enfatizando que son bienes que no podrían volver a comercializarse en sus condiciones originales. Esta conceptualización resulta problemática, especialmente si consideramos que, en el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico, la inspección se define como una "actividad de control de los productos, las instalaciones, los procesos y los servicios con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento de los requisitos obligatorios o voluntarios que les sean de aplicación"⁷¹. Y la inspección previa como "Actividad relacionada con la verificación de la calidad, la cantidad, el precio (incluidos el tipo de cambio de la moneda y las condiciones financieras) o la clasificación aduanera de las mercancías que vayan a exportarse."⁷² Definiciones que resultarían demasiado amplias, y que en el caso de productos tecnológicos como los computadores, donde la mera inspección visual o básica resulta insuficiente para evaluar su funcionamiento real y determinar si cumple con las expectativas del consumidor.

⁷¹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ) [en línea]. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/inspección>.

⁷² REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ) [en línea]. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/inspección-previa>.

La interpretación actual del derecho de retracto se encuentra limitada por las facultades interpretativas del SERNAC y los tribunales de justicia, lo que ha generado ambigüedad respecto a los límites específicos del concepto de "inspección" dentro del marco normativo.

Esta falta de claridad hace necesaria una regulación más precisa que defina inequívocamente el concepto y sus alcances, permitiendo que el derecho de retracto cumpla su propósito de manera efectiva y sin generar dudas interpretativas. Esta necesidad se hace más evidente al considerar que la definición de inspección previa se centra en la verificación de aspectos esenciales del producto, lo cual en el contexto del comercio electrónico moderno puede requerir necesariamente de un uso temporal para comprobar efectivamente dichas características.

La reciente introducción del principio pro consumidor mediante la Ley N° 21.398 añade una nueva dimensión a esta discusión, pues podría influir significativamente en cómo los tribunales interpretan el término "inspección" y aplican el derecho de retracto.

En el contexto actual, donde se observa una tendencia hacia la ampliación del marco protector del consumidor, resulta fundamental evaluar cómo este cambio legislativo impactará en la práctica judicial y en la protección efectiva de los derechos de los consumidores.

Esta evolución normativa debería considerar que la verificación de la calidad, característica fundamental de la inspección previa, requiere en muchos casos de un uso efectivo del producto.

Por ejemplo, en el caso de un computador, la única forma de verificar su calidad y funcionamiento es mediante pruebas prácticas con programas específicos, actividad que podría interpretarse erróneamente como un uso más allá de la inspección, vulnerando así el derecho fundamental del consumidor a verificar efectivamente el cumplimiento de las características ofrecidas del producto.

CAPÍTULO TERCERO. ANÁLISIS COMPARADO DEL DERECHO DE RETRACTO.

En los capítulos anteriores, se ha realizado un análisis del derecho de retracto en la legislación chilena, examinando su evolución histórica, sus fundamentos, los elementos constitutivos y los ámbitos de aplicación. Este análisis ha permitido comprender la normativa vigente, sus particularidades, limitaciones y los desafíos que enfrenta en su implementación.

En este capítulo, se propone un enfoque más amplio mediante un análisis comparativo del derecho de retracto en diversos ordenamientos jurídicos. El objetivo de este análisis es explorar las similitudes y diferencias en la regulación de este derecho en otros países, lo que permitirá una evaluación crítica de la legislación chilena y sugerirá posibles mejoras basadas en las experiencias internacionales.

Este capítulo se centrará específicamente en los casos de España, Brasil, Argentina y Colombia, con el fin de revelar potenciales líneas de mejora para la normativa chilena. El propósito principal es responder a preguntas clave: ¿cómo protege el derecho de desistimiento al consumidor en estos distintos ordenamientos jurídicos? ¿Qué aspectos de la regulación chilena podrían mejorarse a partir de la experiencia comparada? Para ello, se llevará a cabo un análisis de los elementos más relevantes del derecho de retracto de cada legislación, con especial énfasis en los ámbitos de aplicación específicos y el régimen de excepciones que en ellas se contempla.

1. Marcos normativos internacionales del derecho de retracto.

a) Derecho de desistimiento en España.

España, como parte de la Unión Europea, se guía por una normativa comunitaria para la protección de los consumidores que se aplica en todos los Estados miembros. El derecho de desistimiento es uno de los derechos regulados dentro de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. Según el considerando (37) de

dicha Directiva, “Dado que en las ventas a distancia el consumidor no puede ver los bienes antes de celebrar el contrato, debe disponer de un derecho de desistimiento. Por el mismo motivo, el consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes que ha comprado en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes. En cuanto a los contratos celebrados fuera del establecimiento, debe permitirse al consumidor que ejerza un derecho de desistimiento, ya que puede haber un elemento sorpresa o presión psicológica. El ejercicio del derecho de desistimiento debe poner fin a la obligación de las partes contratantes de ejecutar el contrato.”⁷³.

Por tanto, los fundamentos del desistimiento en las ventas a distancia, son el limitado acceso que tiene el consumidor para probar e inspeccionar los bienes, mientras que para los contratos fuera del establecimiento hallan su fundamento en el elemento de sorpresa o presión psicológica. Este elemento implica la aplicación de técnicas comerciales basadas en la persuasión, las que generan presión psíquica del consumidor, el que se ve encaminado a prestar su consentimiento sin previa reflexión, adquiriendo un producto que probablemente no necesita, o respecto de los cuáles no ha tenido la posibilidad de comparar su calidad o precio respecto al que ofrecen otros.⁷⁴

La Directiva mencionada dedica su capítulo III a la regulación de la información que debe proporcionarse al consumidor, así como al derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y en aquellos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

⁷³ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011. Sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. *Diario Oficial de la Unión Europea*, serie L, núm. 304, 22 de noviembre de 2011, p. 64–88. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>.

⁷⁴ Briceño, Martín. Ob. Cit., p. 70.

Este capítulo busca armonizar y uniformizar las condiciones bajo las cuales los consumidores pueden ejercer su derecho de desistimiento, facilitando así la protección de sus derechos en diversos contextos contractuales. Un ejemplo claro de esta armonización se encuentra en el artículo 9 de la Directiva, que establece que el plazo para ejercer el derecho de desistimiento debe ser de al menos 14 días naturales. Este plazo es un aspecto crucial para garantizar que el consumidor tenga suficiente tiempo para reflexionar sobre su compra, especialmente en contextos como las compras en línea, donde no puede inspeccionar físicamente el producto antes de la adquisición.

En el contexto particular de España, el derecho de desistimiento está regulado en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante también TRLGDCU), la cual se encuentra contenida en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Este Real Decreto aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, junto con otras leyes complementarias que refuerzan el marco normativo de protección al consumidor.

A través de esta legislación, España adapta los principios establecidos en la Directiva Europea, aplicándolos específicamente a su contexto nacional y asegurando que los consumidores españoles cuenten con un marco legal claro y accesible para ejercer sus derechos de desistimiento. La regulación detallada en el TRLGDCU proporciona una base sólida para proteger a los consumidores, especialmente en lo que respecta a los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil, que son los más susceptibles de generar situaciones de desinformación o presión psicológica sobre el consumidor.

En el contexto particular de España, el derecho de desistimiento está regulado en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la cual se encuentra contenida en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Este Real Decreto aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, junto con otras leyes complementarias que refuerzan el marco normativo de protección al consumidor.

A través de esta legislación, España adapta los principios establecidos en la Directiva Europea, aplicándolos específicamente a su contexto nacional y asegurando que los consumidores españoles cuenten con un marco legal claro y accesible para ejercer sus derechos de desistimiento. La regulación detallada en el TRLGDCU proporciona una base sólida para proteger a los consumidores, especialmente en lo que respecta a la aplicación del derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil, que son los más susceptibles de generar situaciones de desinformación o presión psicológica sobre el consumidor.

De acuerdo al artículo 68 de la TRLGDCU: “El Derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.”.⁷⁵ Su aplicación regulada entre los artículos 102 y 108 de la TRLGDCU tiene aplicación respecto las modalidades de contratación a distancia, los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles⁷⁶.

Entendiéndose por contrato a distancia cómo aquellos en los que no hay presencia física simultánea entre empresario y consumidor y usuario, y en el que hayan utilizado una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. Y cómo contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, aquellos que celebra un empresario y un consumidor en un lugar distinto del establecimiento mercantil del empresario, cómo la vivienda del consumidor.⁷⁷ Manteniendo un concepto similar al que la ley N° 19.496 establece en

⁷⁵ 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. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 287, Madrid, 30/11/2007. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con>.

⁷⁶ Diéguez Aguilera, Laura. *El derecho de desistimiento del consumidor. En especial tras su reforma por el RD-ley 24/2021*. Dirigido por Luis M. Miranda Serrano y Antonio Casado Navarro. Universidad de Córdoba, 2023, P.3.

⁷⁷ *Ibidem*, p.11

la normativa chilena. De igual forma su artículo 69 considera la obligación de informar sobre el derecho de desistimiento.⁷⁸

Respecto de los ámbitos de aplicación del desistimiento, aquellos se fundamentan por los autores de España de distintas maneras, cómo los contratos celebrados a distancia, sin presencia física simultánea del consumidor y proveedor, utilizando únicamente medios de comunicación a distancia, como compras en línea, por teléfono, catálogo, etc. En los que se otorga el derecho de desistimiento, ya que el consumidor no tiene posibilidad real de analizar las características del producto o servicio,⁷⁹ o los contratos fuera del establecimiento mercantil, que encuentra su justificación en la sorpresa con que se encuentra el consumidor, y la incapacidad de poder comparar con otras ofertas.⁸⁰

En cuanto al plazo que otorga la TRLGDCU, el ejercicio del desistimiento, considera un amplio plazo de 14 días naturales como mínimo, y uno de 12 meses, en aquellos casos en que el empresario no cumpla su deber de informar el derecho de desistimiento.⁸¹ A su vez, el artículo 74 establece que ejercido el derecho de desistimiento las partes se deberán restituir recíprocamente las prestaciones, y que el consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza,

⁷⁸ Art. 69. “Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.” España. 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.

⁷⁹ SOSA OLÁN, Henry; PALOMEQUE CRUZ, Leticia; LÓPEZ MÉNDEZ, Francisco. “Régimen jurídico de la contratación a distancia en la legislación europea y española”. *Ecos Sociales*, vol. 11, n.º 31, enero-abril, 2023, p. 34.

⁸⁰ Ídem.

⁸¹ Art. 71. “1. El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento. 2. Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de este si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios. [...]” España. 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.

o por el uso del servicio.⁸² Teniendo este derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.

Para la devolución de las sumas, el artículo 76 establece la obligación de devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. Las que deberán efectuarse sin demora indebida y antes de que concurran 14 días naturales desde que informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario.⁸³

Es relevante destacar que en su artículo 102, se establece una ampliación al plazo general de 14 días para ejercer el desistimiento, en el contexto de contratos celebrados en visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o usuario, o de excursiones organizadas por el mismo con el objeto o efecto de promocionar o vender bienes o servicios, que alcanza los 30 días naturales. Por lo que se observa que se le da mayor protección a aquellos casos en que el consumidor es abordado por sorpresa.⁸⁴

⁸² Artículo 74: “1. Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil. 2. El consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio. 3. El consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien. España. 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.

⁸³ Artículo 76: “Cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario. Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnizen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad. Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo.” España. 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.

⁸⁴ Artículo 102: “1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de catorce días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108. En el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o usuario o de excursiones organizadas por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios, el plazo de desistimiento se amplía a treinta días naturales. 2.

En relación a las excepciones de este derecho, el artículo 103 del TRLGDCU establece un extenso catálogo de excepciones al derecho de desistimiento, que en general coincide con el del régimen nacional, al considerar bienes que puedan deteriorarse o caducar rápidamente, bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o bienes de uso personal o higiene sellados. Además, añade exclusiones adicionales para situaciones específicas, como el suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, o el suministro de contenido digital bajo ciertas condiciones, entre otras.⁸⁵ Así, la regulación que se le da al derecho de desistimiento en la legislación española presenta una regulación que no distingue entre bienes y servicios para su aplicación, considera plazos mayores y se otorga con un carácter *ad nutum*. Es decir, no está supeditado, ni supone un incumplimiento de la otra parte, ni requiere justificación alguna, más que la sola voluntad del que lo ejercita.⁸⁶ Además, de acuerdo a Lidia Arnau, “Al desistir, no se busca ni pretende un determinado comportamiento del empresario. Se alcanzará su efecto, la extinción de la relación contractual preexistente 32, sin necesidad de contar ni con su colaboración, ni con su conformidad”⁸⁷

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.” España. 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.

⁸⁵ Artículo 103: “El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a: a) la prestación de servicios una vez completamente ejecutados; b) el suministro de bienes o servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar; c) bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor; d) bienes que puedan deteriorarse rápidamente; e) bienes precintados que no sean aptos para devolución por razones de higiene; f) bienes que, tras su entrega, se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes; (...) g) el suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, o el suministro de contenido digital bajo ciertas condiciones.” España. 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.

⁸⁶ Severin Fuster, Gonzalo. “El derecho al desistimiento unilateral del cliente en la regulación de los contratos de servicio del Código Civil chileno, con especial referencia al artículo 1999”. *Ius et Praxis* [en línea], 2018, (vol. 24 n. 2), pp. 303-340. cit. pp. 307-308. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122018000200303>.

⁸⁷ Arnau Raventós, Lidia. “El plazo para desistir en los contratos con consumidores”. *Anuario de Derecho Civil, Madrid*, (Vol. 64 Fascículo I), Año 2011, pp. 157-196, cit. pp. 167-168.

Finalmente, y no menos importante, se deben tener en consideración la jurisprudencia derivada de las sentencias dictadas por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), en relación al derecho de desistimiento.

Una causa que parece relevante mencionar, es la promovida en la sentencia del 27 de marzo de 2019, asunto C-681/17, con interposición del Tribunal Supremo en lo Civil y Penal de Alemania, en la que se aborda el derecho de desistimiento en contratos a distancia y fuera de establecimiento en relación a la exclusión del derecho de desistimiento para bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

La cuestión planteada al tribunal era si el hecho de desprecintar el colchón impedía su devolución, dado que, según la cláusula aludida, no sería posible hacerlo por motivos de higiene. El TJUE resolvió que, si bien la redacción del artículo 16 de la Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores era vaga, el principio fundamental de la normativa es proteger al consumidor.

En este contexto, el tribunal interpretó que la naturaleza del bien debía ser determinante para aplicar la excepción, y que el desprecintado de un colchón no debía impedir el desistimiento. El empresario podría, con medidas de limpieza y desinfección, poner el colchón en condiciones de ser reutilizado. Así, el TJUE equiparó la devolución de un colchón a la de una prenda de vestir, donde el desprecintado no afecta a la posibilidad de retorno si el producto es adecuadamente higienizado.⁸⁸ Este pronunciamiento, cómo se podrá observar, implica la tendencia a que los requisitos o rigidez del derecho de desistimiento sean menores, así como los efectos que pueden tener en la ley el reconocimiento expreso que se le da al principio pro-consumidor, inclinándose claramente a favor del consumidor.⁸⁹

⁸⁸ Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Sexta). Asunto C-681/17. *Slewo - Schlafen Leben Wohnen GmbH contra Sascha Ledowski*, sentencia de 27 de marzo de 2019, párrafos 30, 32, 38, 43-46. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX%3A62017CJ0681>.

⁸⁹ Tapia Herrero, Irene. Una mirada crítica hacia el derecho de desistimiento en los contratos de consumo y perspectivas de futuro. *Revista Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid*, 2021, n.º 43, pp. 59-77, cit. p. 74 (conclusión sexta). DOI: 10.15366/rjuam2021.43.

b) El derecho de retracto o desistimiento en Brasil.

El régimen de protección de los consumidores en Brasil eleva la jerarquía de sus derechos a un orden superior, ya que este país consagra la protección de los derechos del consumidor en su Constitución, así su artículo 170 dispone: “El orden económico, basado en la valoración del trabajo humano y en la libre iniciativa, tiene por fin asegurar a todos una existencia digna, de acuerdo con los preceptos de la justicia social, observando los siguientes principios: (...) V – la defensa de los consumidores; (...)”. En materia de protección de los consumidores rige el código de defensa del consumidor consagrado en la *Lei* N° 8.078 de 11 de septiembre de 1990. En el caso de esta ley, se recoge el derecho de retracto o desistimiento, en su Capítulo VI de protección contractual, sección I, sobre disposiciones generales, en los artículos 46 y siguientes. En concreto, su artículo 49 contempla la facultad del consumidor de desistir de un contrato en un plazo de 7 días desde la firma o recepción del producto o servicio, siempre que la contratación del suministro de productos y servicios se realice fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o domicilio. Y que, de ejercer este derecho, le serán devueltas inmediatamente las cantidades pagadas a cualquier título, actualizadas monetariamente.⁹⁰ En el caso brasileño sólo se permite la facultad de desistir en los contratos celebrados fuera de establecimientos comerciales. La justificación, recae en que el consumidor no tiene condiciones para examinar la compra, el contacto no físico con el producto limita el conocimiento del consumidor. Además, no se establecen normativas que lo limiten directamente, sino que, mediante la figura del “Abuso de Derecho” del artículo 187 del Código Civil de 2002, el proveedor puede alegar el ejercicio del derecho de desistimiento, siempre que éste resulte en un ejercicio excesivo de un derecho que causa daño en otro. Así en Brasil, las limitaciones al derecho de desistimiento, se valora a las particularidades de cada caso, utilizando los principios de razonabilidad y de buena fe.⁹¹

⁹⁰ Lei N° 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF, 11/09/1990.

⁹¹ Félix da Silva, Verônica Maria; Mariano da Silva, Manuel Edmundo. “O direito de arrendimento do consumidor: A chegada do comércio eletrônico ao Brasil”. *Revista Ibero-Americana*

c) El derecho a revocar la aceptación en Argentina.

En Argentina los derechos del consumidor también tienen rango Constitucional, encontrándose en el artículo 42 de su Carta Magna. Por tanto, no resulta extraño que los derechos del consumidor, no sólo se encuentran en la ley de defensa del consumidor N° 24.240, sino también en otros cuerpos legales, como lo son el Código Civil y Comercial (CCyC).⁹²

La Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, establece que el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de 10 días corridos a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Este derecho se encuentra regulado en el artículo 34 de la misma.

Sus ámbitos de aplicación son (1) las ventas domiciliarias, entendiéndose por éstas cualquiera oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor, o aquellas que resulten de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio y (2) las ventas por Correspondencia y otras, entendiéndose como aquella propuesta efectuada por medio postal, telecomunicación, electrónico, o similares, y la respuesta se realice por iguales medios.⁹³

Además, a su vez este derecho de revocación o de arrepentimiento se regula por el Código Civil y Comercial Nacional, en su título III de Contratos de Consumo, desde

de Humanidades, Ciências e Educação, Año 2022, (Vol. 8 Núm. 2), pp. 677-691, cit. pp. 689-690. <https://doi.org/10.51891/rease.v8i2.4229>.

⁹² Tambussi, Carlos. *La relación de consumo en el Derecho argentino*. LEX - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 2021, p. 181-186. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v19i27.2255>.

⁹³ Ley N° 24.240. *Ley de Defensa del Consumidor*. Boletín Oficial de la República Argentina, Argentina, 13 de octubre de 1993.

su artículo 1104 y siguientes. Estableciendo entre otras cosas, el deber de informar el derecho de revocación en sus artículos 1107 y 1011.⁹⁴

Y sobre sus excepciones, el artículo 1116 indica, que son excepciones, excepto pacto contrario el derecho de revocar no es aplicable a los siguientes contratos: a) los referidos a productos confeccionados conforme a las especificaciones suministradas por el consumidor o claramente personalizados o que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez; b) los de suministro de grabaciones sonoras o de video, de discos y de programas informáticos que han sido decodificados por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente; c) los de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.

Sumado a ello, la legislación argentina ha dado un paso significativo en la protección de los derechos de los consumidores en el entorno digital. Mediante la Resolución 424/2020, dictada por la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, se estableció una medida clave para los proveedores que comercializan bienes y servicios a través de páginas web o aplicaciones móviles.

Esta normativa obliga a dichos proveedores a incorporar un “botón de arrepentimiento” en sus plataformas, el cual debe ser claramente visible y accesible desde la página de inicio del sitio.

⁹⁴ Artículo 1107: "Información sobre los medios electrónicos. Si las partes se valen de técnicas de comunicación electrónica o similares para la celebración de un contrato de consumo a distancia, el proveedor debe informar al consumidor, además del contenido mínimo del contrato y la facultad de revocar, todos los datos necesarios para utilizar correctamente el medio elegido, para comprender los riesgos derivados de su empleo, y para tener absolutamente claro quién asume esos riesgos." Artículo 1111: "Deber de informar el derecho a la revocación. El proveedor debe informar al consumidor sobre la facultad de revocación mediante su inclusión en caracteres destacados en todo documento que presenta al consumidor en la etapa de negociaciones o en el documento que instrumenta el contrato concluido, ubicada como disposición inmediatamente anterior a la firma del consumidor o usuario. El derecho de revocación no se extingue si el consumidor no ha sido informado debidamente sobre su derecho." Argentina. Ley N° 26.994, *Código Civil y Comercial de la Nación*.

El "botón de arrepentimiento" debe cumplir con ciertos criterios, como tener un tamaño y visibilidad destacados, de modo que no quede lugar a dudas sobre el trámite que se está seleccionando.

Esta disposición responde a la creciente necesidad de facilitar a los consumidores el ejercicio de su derecho de revocación o desistimiento, especialmente en transacciones realizadas a distancia, en las que el consumidor puede no contar con la posibilidad de inspeccionar previamente el producto o servicio adquirido. Además, la resolución establece que el proceso de revocación no debe requerir ningún registro previo ni otros trámites adicionales por parte del consumidor, garantizando así una experiencia simple y ágil.

En términos prácticos, esta resolución busca reducir las barreras para que el consumidor ejerza su derecho de desistimiento, promoviendo la transparencia y la facilidad de acceso a la información en el comercio electrónico.⁹⁵

d) El derecho de retracto en Colombia.

En Colombia la protección al consumidor está consagrada en la Constitución Política de 1991, específicamente en el artículo 78, que establece que "serán objeto de protección especial por parte del Estado los derechos de los consumidores".

Para materializar este principio constitucional, se promulgó la Ley 1.480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

En particular, el artículo 47 del Estatuto del Consumidor regula el derecho de retracto, permitiendo que el consumidor pueda desistir del contrato celebrado a distancia o fuera

⁹⁵ Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior. Resolución 424/2020, RESOL-2020-424-APN-SCI#MDP. Ciudad de Buenos Aires, 1 de octubre de 2020.

del establecimiento comercial dentro de un plazo determinado, sin necesidad de justificar su decisión y sin incurrir en costos adicionales.⁹⁶

El derecho de retracto en este país se conoce como “una facultad unilateral implícita en los contratos de consumo en ventas a distancia, por medios no tradicionales o comercio electrónico, venta de bienes y servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el proveedor y tiempos compartidos.

Se trata de una condición potestativa en favor del consumidor que le permite revocar el contrato unilateralmente dentro de los cinco días siguientes a la compra. La Superintendencia de Industria y Comercio señala al respecto que, cuando el consumidor ha hecho uso de este mecanismo, está en la capacidad de resolver el contrato y de exigir el reintegro de la totalidad del dinero que se ha pagado por el producto (Superintendencia de Industria y Comercio, Radicación 194581, 2019). En efecto, el proveedor debe reintegrar el dinero pagado por el consumidor sin penalidades ni descuentos.”⁹⁷.

El derecho de retracto se encuentra en su artículo 47 y su ámbito de aplicación incluye los contratos de venta de tiempos compartidos, ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, tal y como el retracto de la LPDC, pero, además, considera los que, mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, cómo comprar en una tienda con la tarjeta de crédito que ellos ofrecen. Siempre que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de 5 días. El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de 5 días hábiles desde la entrega del bien o de la celebración del contrato en el caso de prestación de servicios.

Además, también establecen una serie de excepciones. 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del

⁹⁶ Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial n.º 48.220*, Bogotá, 12 de octubre de 2011.

⁹⁷ Villalba Cuéllar, Juan Carlos; Pérez Forero, Andrea Carolina. “El derecho de retracto en el derecho colombiano: actualidad y perspectivas”. *Revista de derecho: División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte*, localización del artículo (N.º 60), 2023, págs. 109-131, cit. pág. 113. DOI: [10.14482/dere.60.611.082](https://doi.org/10.14482/dere.60.611.082).

consumidor; 2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar; 3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados; 4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; 5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías; 6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos; 7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

Asimismo, el proveedor deberá devolver el dinero, con todas las sumas pagadas sin que proceda hacer descuento o retención por concepto alguno, y la devolución no puede exceder de los 30 días desde que se ejerció el derecho. Y por su parte el consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió, cubriendo los costos de transporte y los demás que impliquen la devolución del bien.

La obligación de devolverlo en las mismas condiciones en que lo recibió, implica devolverlo en buen estado, lo que no impide que el consumidor lo saque de su empaque original, o lo use sin haber causado detrimento, lo que “se explica porque el mecanismo de retracto busca mitigar el riesgo de decepción del consumidor en ciertas modalidades de venta y, en general, proteger su consentimiento, por lo cual no tendría lógica pretender que el consumidor no pueda manipular ni usar el producto, pues se privaría de su finalidad principal a este instrumento protectorio”⁹⁸

2. Comparación con el marco normativo nacional.

En general la figura del derecho de retracto, desistimiento, arrepentimiento u otras formas análogas, son reguladas de manera similar, algunos consideran más o menos formalidades, pero, en definitiva, el estudio comparativo evidencia diversas fortalezas y debilidades que permiten su análisis crítico.

⁹⁸ *Ibíd.*, p.117.

En cuanto a los plazos, en Chile, el derecho de retracto establece un plazo de 10 días desde la recepción del producto o la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo. Este tiempo permite al consumidor evaluar su compra, pero podríamos estimar que es un plazo que puede ser extendido, si lo comparamos a los de la legislación española, que otorga 14 días naturales, y que, en caso de incumplimiento de las obligaciones de información por parte del vendedor, amplía el plazo a 12 meses, frente a los 90 días que amplía la LPDC en este mismo escenario.

La LPDC proporciona un plazo más generoso que Brasil con uno de 6 días o Colombia con uno de 5 días, situándose en un punto intermedio que podría mejorarse si se busca mayor protección del consumidor, lo cuál definitivamente es la tendencia de los marcos normativos actuales, a consecuencia de las nuevas maneras de contratación, y constante evolución del mercado, y el nuevo principio pro consumidor existente en el artículo 2 ter de la 19.496.

La legislación chilena abarca diversas modalidades de contrato, incluyendo compras realizadas en reuniones convocadas o concertadas por el proveedor con el objeto de compra de bienes y contratación de servicios, refiriéndose principalmente a los contratos de tiempo compartido, los celebrados a través de medios electrónicos o a distancia, y las compras presenciales donde el consumidor no tiene acceso directo al bien.

El alcance del derecho de retracto de la legislación chilena, parece ser definitivamente mayor a los de los demás, los que se limitan, en general a los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento.

Sin embargo, el artículo 3° bis de la LPDC, en cuanto a su aplicación en contratos celebrados por medios electrónicos o a través de formas de comunicación a distancia, generó un importante cambio tras la modificación de la Ley N° 21.398. Cambio que introdujo una distinción entre los bienes y los servicios, estableciendo que el ejercicio del derecho de retracto se permite únicamente respecto de la generalidad de los bienes o productos.

En el caso de los servicios, en cambio, se mantiene la facultad discrecional del proveedor para determinar su procedencia.

Esta distinción se realiza a consecuencia de la naturaleza de los bienes y de los servicios, así como a la negativa de regular las excepciones en las que el derecho a retracto no sería aplicable a los servicios en el proceso legislativo de la ley en comento.

Mientras tanto en los otros cuerpos normativos, especialmente en el caso de España, se habla de un derecho de desistimiento de aplicación general, cuyas excepciones son reguladas por la ley con carácter taxativo, manteniendo su ejercicio como un derecho efectivo para los consumidores, salvo los casos expresamente señalados por la norma. Y en aquellos casos en que el derecho de desistimiento no encuentre fundamento en la ley, el empresario siempre puede estipular una cláusula contractual, donde se lo conceda al consumidor.⁹⁹

Esta forma de regular la figura asegura la protección al consumidor en aquellas circunstancias en que sea aplicable, y permite establecerla cómo un verdadero derecho discrecional del consumidor, respetando el principio pro consumidor, y facilitando su aplicación. Finalmente, al hacer distinción entre los bienes y servicios, persiste la crítica hacia la facultad discrecional del proveedor para excluir el derecho de retracto en los servicios.

Como lo señalaba Pizarro “En efecto, el derecho de retracto está supeditado a la exclusión por voluntad del proveedor, el cual puede excluir el derecho de retracto informándolo en los mismos términos que la oferta al consumidor. Por tratarse de contratos por adhesión, resulta previsible que la exclusión del derecho de retracto será una cláusula de estilo en este tipo de contratación. De esta manera la protección al consumidor se desvanece y parece más bien formal que sustantiva.”¹⁰⁰

⁹⁹ Sosa Olán, Henry. “El derecho de desistimiento del consumidor en el ordenamiento jurídico español. Su delimitación respecto de otras formas de ineficacia contractual”. *Ars Boni et Aequi*, ISSN 0718-2457, ISSN-e 0719-2568, Vol. 12, N.º 2, 2016, págs. 145-180, cit. pág. 172. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5853778>.

¹⁰⁰ Pizarro Wilson, Carlos. Ob. cit., pp. 263-264.

III. CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación, se han abordado las principales interrogantes relacionadas con la evolución, eficacia y limitaciones del derecho de retracto en Chile, con el objetivo de evaluar su estado actual y proponer mejoras que fortalezcan la protección del consumidor. Como resultado se puede observar que el derecho de retracto en Chile ha evolucionado significativamente desde su incorporación a la Ley N.º 19.496 en la reforma de 2004.

En sus inicios, esta figura se limitaba a supuestos específicos como los contratos de tiempo compartido, y se encontraba enormemente limitada sobre los contratos celebrados por medios electrónicos o a distancia. Las reformas posteriores, como la Ley N.º 21.398 de 2021, ampliaron su ámbito de aplicación a las compras presenciales sin acceso directo al bien, aspecto que no se vio en otros países, y que resulta coherente, toda vez que se asemeja a la misma condición de comprar a distancia, que es no poder inspeccionar el bien de que se trata. Además, se estableció la procedencia general del derecho de retracto a los bienes, al referirse la modalidad de contratación celebrada por medios electrónicos o a distancia, aumentando claramente la protección del consumidor. Sin embargo, la investigación también revela que la evolución del derecho de retracto es limitada, enfocándose principalmente en solucionar problemas puntuales en lugar de construir un marco normativo integral. Lo que presenta determinadas consecuencias, como el hecho de no regular tanto los bienes, como los servicios en la modalidad de contratación electrónica u otras formas de comunicación a distancia, resultando esta decisión, en conservar la facultad discrecional del proveedor respecto de los servicios, causando claro perjuicio en el consumidor, quien se ve obligado a depender de la disposición del proveedor en esta materia, lo cual es claramente contrario a la naturaleza de este derecho como facultad de poner término unilateral en circunstancias en que su consentimiento se ve debilitado.

La investigación realizada permitió además identificar varias posibles mejoras a la regulación vigente.

En primer lugar, el plazo de 10 días establecidos para ejercer el derecho de retracto podría resultar insuficiente para muchos consumidores, plazo que, si se compara al establecido en la legislación española, presenta aún la posibilidad de ser aumentado, considerando que éste es de 14 días, y que en caso de que se omita la obligación del proveedor de informar al consumidor, en la hipótesis de contratación por medios electrónicos o a distancia, éste amplía su plazo hasta 12 meses, en comparación del chileno que sólo lo amplía hasta 90 días. En segundo lugar, cómo ya se indicó, la normativa chilena permite que los proveedores excluyan unilateralmente este derecho en contratos de servicios celebrados por medios electrónicos o a distancia, lo que debilita el equilibrio en las relaciones de consumo y deja al consumidor en una posición de vulnerabilidad, lo que no ocurre en ninguno de los países sujetos del análisis comparado. Parece ser que el enfoque que se le da a éste en el panorama internacional, es lo que verdaderamente debe de ser, es decir, un derecho cuyo ejercicio dependa de la sola voluntad del consumidor, puesto que éste es la parte más débil, aunque con las limitaciones que establezca la ley, en relación a determinadas circunstancias que podrían producir un daño muy grande en el proveedor. También se observaron problemas en la claridad y uniformidad de las disposiciones relacionadas con las exclusiones, en particular para bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos. Un ejemplo de ello es la dificultad para determinar qué se considera "inspección" en el caso de un computador. Si bien la normativa actual permite al consumidor "inspeccionar" el producto antes de ejercer el derecho a retracto, no queda claro si esto incluye la posibilidad de instalar programas o realizar pruebas de rendimiento para verificar su correcto funcionamiento. En este contexto, el principio pro consumidor podría jugar un rol fundamental, al obligar a los tribunales a interpretar la norma de la manera más favorable al consumidor. Esto podría llevar a que se considere como "inspección" cualquier uso necesario para comprobar la calidad y características del computador, siempre que se actúe de buena fe y se devuelva el producto en buen estado. Estas deficiencias generan incertidumbre tanto para consumidores como para proveedores, afectando la eficacia del derecho de retracto como mecanismo protector.

IV. BIBLIOGRAFIA.

Alcalde R., Enrique y Cristián Boetsch G. Teoría General del Contrato: Doctrina y Jurisprudencia, Tomo 1. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2021.

Arnau Raventós, Lidia. “El plazo para desistir en los contratos con consumidores”. Anuario de Derecho Civil, Madrid, (Vol. 64 Fascículo I), Año 2011, pp. 157-196, cit. pp. 167-168.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la Ley N° 19.496, Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Publicada el 07 de marzo de 1997. Documento generado el 06 de septiembre de 2023, p. 1. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71271/1/documento_4034_1694008488528.pdf.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la Ley N° 19.955, Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Publicada el 14 de julio de 2004. Documento generado el 07 de septiembre de 2023, p. 5. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71362/1/documento_4121_1694110879307.pdf.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la Ley N° 21.398, Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Publicada el 24 de diciembre de 2021. Documento generado el 05 de septiembre de 2023. P. 3. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71162/1/documento_3929_1693876188215.pdf.

Comité de Comercio Electrónico (CCE). “Principales cambios de hábitos de consumidores postpandemia apuntan a una cultura más digital.” Ecommerce CCS, Santiago de Chile, 20 de marzo de 2023. Disponible en: <https://www.ecommerceccs.cl/principales-cambios-de-habitos-de-consumidores-pospandemia-apuntan-a-una-cultura-mas-digital/>.

Comité de Comercio Electrónico de la CCS. “Efecto Cyber impulsó al comercio a su mayor crecimiento en más de 2 años.” Ecommerce CCS, Santiago de Chile, 24 de julio de 2024. Disponible en: <https://www.ecommerceccs.cl/efecto-cyber-impulso-al-comercio-a-su-mayor-crecimiento-en-mas-de-2-anos/>.

Decreto con Fuerza de Ley n.º 3. *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores*. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 31 de mayo de 2021.

Decreto N° 52. *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*. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 21 de abril de 2022.

Diéguez Aguilera, Laura. *El derecho de desistimiento del consumidor. En especial tras su reforma por el RD-ley 24/2021*. Dirigido por Luis M. Miranda Serrano y Antonio Casado Navarro. Universidad de Córdoba, 2023, P.3.

Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011. Sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. *Diario Oficial de la Unión Europea*, serie L, núm. 304, 22 de noviembre de 2011, p. 64–88. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>.

Félix da Silva, Verônica Maria; Mariano da Silva, Manuel Edmundo. “O direito de arrependimento do consumidor: A chegada do comércio eletrônico ao Brasil”. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, Año 2022, (Vol. 8 Núm. 2), pp. 677-691, cit. pp. 689-690. <https://doi.org/10.51891/rease.v8i2.4229>.

GALLEGO-BURÍN, Marina Rojo, “Los fundamentos históricos del derecho del consumo.”, *Ius et Praxis*, Talca, vol. 27 (n. 1), 2021, pp. 37-56, pp. 41 y 51, en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122021000100037&lng=es&nrm=iso.

GÓMEZ LEYTON, Juan Carlos, *Política, democracia y ciudadanía en una sociedad neoliberal: Chile, 1990-2010*, 1ª ed., Santiago: ARCIS/PROSPAL/CLACSO, 2010, p. 365.

HÜBNER GUZMÁN, Ana María, “Derecho de la contratación en la Ley de Protección al Consumidor”, en: CORRAL TALCIANI, Hernán (Editor), *Derecho del consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, (Colección Cuadernos de Extensión Jurídica N° 3). Santiago de Chile: Ediciones Universidad de los Andes, 1999, pp. 125-162, pp. 135-137.

Isler Soto, Erika. “El fragmentado reconocimiento de la terminación unilateral en los contratos de consumo en el Derecho de Consumo chileno”. *Ius et Veritas*, (68), Lima, Perú, 2024, pp. 209-224, p. 211. Disponible en: <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202401.014>.

Isler Soto, Erika. “El incierto reconocimiento del principio pro consumidor en el ordenamiento jurídico chileno.” *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, N° 20, febrero 2024, ISSN: 2386-4567, pp. 910-935, cit. p. 915.

Lei N° 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF, 11/09/1990.

Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial n.º 48.220*, Bogotá, 12 de octubre de 2011.

Ley N° 24.240. *Ley de Defensa del Consumidor*. Boletín Oficial de la República Argentina, Argentina, 13 de octubre de 1993.

Martín Briceño, María Rosario, “El desistimiento unilateral: facultad del consumidor”, “Anuario - Número 07, 2014”, 2015, pp. 67-92, p. 70, en: <http://hdl.handle.net/10017/21955>.

MINISTERIO DE JUSTICIA. Código de Comercio. Ley N° 4. Código de Comercio, edición oficial. *Diario Oficial*, Chile, 23 de noviembre de 1865.

Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior. Resolución 424/2020, RESOL-2020-424-APN-SCI#MDP. Ciudad de Buenos Aires, 1 de octubre de 2020.

Momberg Uribe, Rodrigo. “Recurso de protección, retracto extemporáneo e intervención judicial del contrato: Comentario de sentencia de fecha 1 de octubre de 2013, rol N° 4512-2013, Tercera Sala de la Corte Suprema”. *Revista chilena de derecho privado*, (22), Santiago, 2014, pp. 335-340, p. 335. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722014000100016>.

Pinochet Olave, Ruperto, “Las reformas introducidas a la ley del consumidor por la ley 19.955 y especialmente el derecho de desistimiento en los contratos electrónicos”, en: Corral Talciano, Hernán (Dir.); Baraona González, Jorge; Lagos Villarreal, Osvaldo (Eds.), *La protección de los derechos de los consumidores en Chile: Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la ley 19.955 de 2004*, Cuadernos de Extensión Jurídica 12. Santiago: Facultad de Derecho, Universidad de los Andes, 2006, pp. 79-93, p. 88.

Pizarro Wilson, Carlos. “El Incumplimiento Lícito del Contrato por el Consumidor: 'El Derecho de Retracto'”, en: Independencia del Poder Judicial, *Santiago de Chile*, (Año VI, N° 11), 2005, pp. 244-344, pp. 255-256.

Proyecto de ley que modifica la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para ampliar los casos de derecho de retracto por la compra de bienes o contratación de servicios realizados de forma presencial. Boletín 16655-03. [en línea]. Santiago: Congreso Nacional de Chile, 12 de marzo 2024. Disponible en web: http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=16655-03.

Proyecto de ley 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. Boletín 17016-03. [en línea]. Santiago: Senado de Chile, 30 de julio de 2024. Disponible en web: http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=17016-03.

Proyecto de Ley que Modifica la Ley N° 19.496, para establecer el derecho de retracto de matrícula en establecimientos de educación parvularia, básica y media. Boletín 15368-03. [en línea]. Santiago: Congreso Nacional de Chile, 27 de septiembre de 2022. Disponible en web: http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=15368-03.

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. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 287, Madrid, 30/11/2007. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con>.

ROJAS ENDRESS, Catalina. “Reglamento que regula la exclusión del derecho a retracto” [en línea]. Moraga y Cía – Abogados, 8 de octubre de 2024. Disponible en: <https://www.moragaycia.cl/2024/10/08/reglamento-que-regula-la-exclusion-del-derecho-a-retracto/>.

Ruiz-Tagle Vial, Carlos. *Curso de Derecho Económico*. Primera edición. Santiago, Chile: Librotecnia M.R., 2010. p. 301.

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). “*Reclamos por compras a través de internet superan las presenciales y retardo en despacho se consolida como principal motivo.*” Santiago de Chile, 27 de mayo de 2024. [s.n.]. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-80237.html>.

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). *Aprueba Circular Interpretativa sobre Contratación a Distancia Durante la Pandemia Provocada por el COVID-19*. Resolución Exenta N° 326, 6 de abril de 2020.

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Aprueba Dictamen interpretativo sobre el sentido y alcance de la expresión "acceso directo al bien" del artículo 3 bis letra c de la ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 33.526. Resolución Exenta N° 376. Santiago: [s.n.], 31 de mayo del año 2023. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-72243_archivo_01.pdf.

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Aprueba Dictamen Interpretativo sobre el ejercicio del derecho a retracto, que resuelve las solicitudes N° 35.451 y N° 35.928. Resolución Exenta N° 496. Santiago: [s.n.], 2023.

Severin Fuster, Gonzalo. “El derecho al desistimiento unilateral del cliente en la regulación de los contratos de servicio del Código Civil chileno, con especial referencia al artículo 1999”. *Ius et Praxis* [en línea], 2018, (vol. 24 n. 2), pp. 303-340. cit. pp. 307-308. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122018000200303>.

SOSA OLÁN, Henry; PALOMEQUE CRUZ, Leticia; LÓPEZ MÉNDEZ, Francisco. “Régimen jurídico de la contratación a distancia en la legislación europea y española”. **Ecos Sociales**, vol. 11, n.º 31, enero-abril, 2023, p. 34.

Sosa Olán, Henry. “El derecho de desistimiento del consumidor en el ordenamiento jurídico español. Su delimitación respecto de otras formas de ineficacia contractual”. *Ars Boni et Aequi*, ISSN 0718-2457, ISSN-e 0719-2568, Vol. 12, N.º 2, 2016, págs. 145-180, cit. pág. 172. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5853778>.

Tambussi, Carlos. *La relación de consumo en el Derecho argentino*. LEX - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 2021, p. 181-186. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v19i27.2255>.

Tantaleán Odar, Reynaldo Mario. “*Tipología de las investigaciones jurídicas*”, *Derecho y Cambio Social*, Año 13, N° 43, 2016, p. 1-37. ISSN-e 2224-4131. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5456267>

Tapia Herrero, Irene. Una mirada crítica hacia el derecho de desistimiento en los contratos de consumo y perspectivas de futuro. *Revista Jurídica de la Universidad*

Autónoma de Madrid, 2021, n.º 43, pp. 59-77, cit. p. 74 (conclusión sexta). DOI: 10.15366/rjuam2021.43.

Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Sexta). Asunto C-681/17. *Slewo - Schlafen Leben Wohnen GmbH contra Sascha Ledowski*, sentencia de 27 de marzo de 2019, párrafos 30, 32, 38, 43-46. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX%3A62017CJ0681>.

Villalba Cuéllar, Juan Carlos; Pérez Forero, Andrea Carolina. “El derecho de retracto en el derecho colombiano: actualidad y perspectivas”. *Revista de derecho: División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte*, localización del artículo (N.º 60), 2023, págs. 109-131, cit. pág. 113. DOI: [10.14482/dere.60.611.082](https://doi.org/10.14482/dere.60.611.082).