Modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, restableciendo el ejercicio del derecho a retracto de los consumidores ante contratos u ofertas a distancia
Boletín N° 7751-03

VISTOS:

Lo dispuesto en los numerales 2, 3 y 20 del artículo 63 de la Constitución Política de la República, y

CONSIDERANDO:

1 Que, la actual Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos del Consumidor contempla entre sus normas el *derecho a retracto,* esto es, la facultad que tiene el consumidor de poner término de manera unilateral a un contrato de compraventa de bienes y/o servicios, sin expresión de causa y cumpliendo ciertos plazos y requisitos expresamente señalados en la ley. Efectivamente, tal derecho a retracto lo encontramos en el Título II, Disposiciones Generales, Párrafo 1° Los Derechos y Deberes del Consumidor, artículo 3° bis y artículo 3° ter, de mencionada ley.

2. Que, en el caso particular del derecho a retracto establecido en el artículo 3° bis, específicamente en la letra b), es posible identificar una limitación expresa al efectivo ejercicio de este derecho cuando se trata de contratos celebrados mediante medios electrónicos u ofertas hechas a distancia. Lo anterior, a juicio de los abajo firmantes, no solo constituye una inconsistencia al tenor del tratamiento que la ley otorga a este derecho en su texto en general, sino que también resulta del todo injusta y arbitraria tal limitación cuando se hace solo respecto de los consumidores que celebran dichos contratos o aceptan dichas ofertas y no se hace respecto de los demás consumidores señalados en el artículo 3° bis, letra a) y en el artículo 3° tér,

Para ilustrar tal limitación, se cita a continuación el actual texto de la letra b), en lo pertinente, del artículo 3° bis de la Ley N° 19.496:

Artículo 3° 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 pue el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario.* Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato (...).

Por todo lo anteriormente señalado, los diputados y diputadas abajo firmantes, estimamos imprescindible restablecer íntegramente el derecho a retracto tal cual se concibe no solo en la ley en cuestión, sino que en todo nuestro ordenamiento jurídico, permitiendo su efectivo ejercicio por parte de los consumidores que realizan contratos vía medio electrónicos o aceptan ofertas hechas a distancia, por lo que venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Modifíquese la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en los siguientes términos:

ARTÍCULO ÚNICO: En el Título II, Disposiciones Generales, Párrafo 1° Los Derechos y Deberes del Consumidor, artículo 3 bis, letra b), luego del vocablo "...distancia" elimínense la coma (,) y la frase "a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrarío.", quedando referida letra del siguiente tenor:

> *"Artículo 3° 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."*