

## **INTRODUCCIÓN**

Lo normal, es que el consumidor que requiere un bien o servicio se dirija al proveedor, informándole de las características de su requerimiento y asuma la adquisición teniendo a la vista el bien, o conociendo el servicio que contrata. Esta relación se altera cuando el proveedor viene al consumidor y llega a su hogar o lugar de trabajo, cuando toma la iniciativa y va hasta el consumidor a hacer la oferta.

Se produce así un espacio de negociación de alguna manera menos reflexivo, potencialmente perjudicial a la protección de los intereses del consumidor, el que alguna manera, coarta o limita su derecho a la libre elección.

El derecho del consumidor ha desarrollado mecanismos para enfrentar estas situaciones y contempla para este ejercicio de transacciones fuera del establecimiento mercantil un resguardo jurídico. Este es el derecho a retracto.

### **DERECHO A RETRACTO.**

Este es el derecho a desistirse del contrato dentro de un plazo determinado, plazo que se considera como un tiempo reflexión “periodo de enfriamiento” en las ventas o contrataciones que se dan en un contexto especial; ventas a domicilio, en las llamadas tele ventas, en las ventas a distancia, las que hacen por catálogos, por muestrario, por Internet, y en general donde el bien no es apreciado físicamente por el adquirente.

El Derecho a retracto en el artículo 3 bis de la ley 19.496 “Sobre protección de los derechos de los consumidores” señala ; “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 ofrecidos 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

Para ejercer este derecho el consumidor deberá enviar carta certificada dirigida al proveedor, al domicilio que se señala en el contrato, dentro del plazo de 10 días desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio.

- b) En los contratos celebrados por medios electrónicos , y en aquellos 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

El plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, el consumidor deberá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato y siempre que el proveedor haya enviado al consumidor comunicación de haberse perfeccionado el contrato, copia íntegra, acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Si el proveedor no haya dado cumplimiento al envío de la comunicación escrita anteriormente el plazo se extenderá a 90 días.

No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente por medio de 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.

El proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, y a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 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.

El consumidor deberá restituir en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, los manuales de uso, las cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

c) En el caso de prestaciones de servicios educacionales de niveles superior , proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o quien efectuó el pago en su representación para que, dentro del plazo de 10 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 profesionales no prestados.

Para ejercer el derecho a retracto, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior. En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pagos o créditos otorgados en respaldo del periodo educacional respectivo, debiendo devolverlo todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. Salvo retención por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, , que no podrá exceder al 1% del arancel anual del programa o carrera .

La institución tendrá el plazo de 10 días a contar del ejercicio del derecho de retracto, para entregar o devolver los dineros pagados o documentos de pago o de créditos entregados en respaldo de este servicio educacional.

Si se hubiere otorgado mandato para hacer futuros cobros este quedará revocado por el sólo ministerio de la Ley.

Cabe señalar que este derecho, al igual que los otros establecidos en la ley del consumidor, es irrenunciable anticipadamente por el consumidor.

## **ALGUNOS CONSEJOS BASICOS PARA EJERCER EL RETRACTO EN MATERIA EDUCACIONAL.**

Los estudios superiores involucran uno de los actos de consumo más importantes de nuestras vidas. Para evitar engaños y malos ratos, alumnos, padres y apoderados tienen una serie de derechos, de los cuales es importante estar informados para poder ejercer.

### **CONADECUS**

entrega una serie de consejos que pueden evitar varios dolores de cabeza:

**VERIFIQUE** si la carrera está reconocida por el Ministerio de Educación y si la institución está acreditada.

**INFÓRMESE** sobre las posibilidades de beca y de créditos que entrega la institución de educación, a través de convenios. Esta información está disponible en Mineduc.

**INFÓRMESE** sobre la malla curricular; las exigencias académicas; el costo de la carrera; las formas de pago; las condiciones de retiro de la carrera y titulación.

**ASEGÚRESE** de conocer la infraestructura, bibliotecas, laboratorios, instalaciones y equipamiento en general.

**INFÓRMESE** sobre los sistemas y procedimientos de cobranza, intereses y multas por atraso en las mensualidades.

**INVESTIGUE** a la institución educacional. Su prestigio, sus ex alumnos, los reclamos que presenta.

El derecho a retracto permite que cualquier matriculado en una universidad, instituto profesional o centro de formación técnica, pueda desistirse del contrato dentro del plazo de 10 días contados desde la publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas

**TOME EN CUENTA QUE :**

**EL DERECHO ES APLICABLE** para todas las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica

**EXPRESAR** por escrito la decisión de desistirse dentro del los diez días de plazo y guardar una copia timbrada y/o firmada que respalde la fecha de entrega de la carta.

**COMPROBAR** que cuenta con una nueva matrícula, acompañando el documento respectivo en la carta en que ejerce su derecho a retracto.

**LA INSTITUCIÓN** debe devolver los pagos de matrícula y la documentación que respalda el pago y sólo podrá retener hasta el 1% del arancel anual de la carrera por costos de administración.

**ESTÁ PROHIBIDO** a las instituciones negociar los documentos que han recibido (endosarlos, darlos en garantía, etc) durante el período de vigencia del retracto.

## COMPARACIÓN DE LA LEGISLACIÓN CON LA URUGUAYA Y

### ARGENTINA

Emilio Carabantes R.

Secretario General

CONADECUS

#### **El Retracto en Chile**

En la relación de consumo lo normal es que el consumidor que requiere un bien o servicio se dirija al proveedor informándole de las características de su requerimiento y resuelva teniendo a la vista el bien que adquiere o conociendo el servicio que contrata. Esta relación se altera cuando es el proveedor el que va al consumidor, a su hogar o a su lugar de trabajo, para hacer su oferta, o bien, lo convoca a reuniones donde lo insta a decidirse en ese momento.

Se genera, entonces, una negociación precipitada, menos reflexiva, que coarta o limita la libre elección, culminando con una decisión del consumidor que, frecuentemente, es lesiva a sus intereses.

El Derecho del Consumidor ha desarrollado un mecanismo para afrontar estas situaciones que contempla un resguardo jurídico: le otorga al consumidor una opción para revisar el consentimiento otorgado. Tal Derecho de Retracto y que permite al consumidor dentro de un plazo "periodo de enfriamiento", desistirse de la adquisición del bien o poner término al contrato del servicio.

Este derecho fue incorporado a nuestra Ley del Consumidor mediante la Ley N° 1.955 de 2004, diez años después que la Ley Argentina (1994).

Hasta esa fecha, la única referencia a este derecho podemos encontrarla en la letra a) del Art. 16 de la Ley N° 19.496, que en los contratos de adhesión, permite conceder al comprador la facultad de dejar sin efecto el contrato "en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales u otras análogas".

En nuestra legislación este derecho está circunscrito a tres situaciones específicas, que se señalan en los Art. 3° bis y 3° ter:

A) En la compra de bienes y contratación de servicios ofrecidos en reuniones convocadas por el proveedor con dicho objeto y en que el consumidor debe expresar su aceptación dentro de la reunión.

B) En los contratos celebrados por medios electrónicos; en aquellos en que se acepta por el consumidor una oferta hecha por el proveedor realizada por catálogos, avisos o cualquier forma de comunicación a distancia.

C) En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior.

En todos estos casos el consumidor puede ejercer su derecho de retracto en el plazo de 10 días.

### **El Retracto en la Ley Uruguaya**

La Ley N° 17.250, promulgada el 30 de Septiembre de 1999, sobre las Relaciones de Consumo, incorporó a la legislación uruguaya el Derecho de Retracto. En efecto, el Art. 16 se refiere: “A la oferta de productos o servicios realizados fuera del local empresarial”, y enumera en forma no taxativa, el medio postal, telefónico, televisivo, informático o similar, de lo cual concluimos que, precisamente, se trata de una enumeración meramente enunciativa.

En este caso, el legislador le otorga al consumidor un derecho potestativo de receso unilateral del contrato, dentro de un plazo de cinco días contados desde la formalización del contrato o la entrega del producto, llamado por la doctrina período de reflexión, y de amplia aceptación en el Derecho comparado. La ley le exige al consumidor que le comunique su decisión de rescindir por cualquier medio fehaciente y por otra parte, exige al proveedor que informe en todos los casos su domicilio, no bastando indicar solamente su casillero postal o similar.

Pero, el legislador también le otorga este derecho al consumidor, cuando la oferta se realice en locales especialmente acondicionados para ofertar. Esta inclusión obedece a determinadas prácticas de marketing efectuadas en ese país, así como en casi todo el mundo, donde el convocado muchas veces ignora que se le habrá de ofrecer un servicio, y en cuyas contrataciones, además, se ha constado la práctica de colocar al consumidor como oferente, aspecto que aparece contemplado en la ley, en el art. 22, relativo a prácticas abusivas en la oferta.

Tratándose de un producto que el consumidor hubiese pagado, el proveedor deberá restituir la totalidad de lo pagado, y en el caso que se trate de formas de pago diferido, en caso que el consumidor ejercite su derecho de receso dentro del plazo ya indicado, las mismas quedarán sin efecto. Se aclaró, en ese artículo, la situación de la compra a crédito financiada a través de tarjetas de crédito, en cuyo caso bastará la comunicación del consumidor a las empresas emisoras de dichos medios de pagos, aspecto éste muy favorable de la ley.

Cuando se trate de servicios, y el consumidor desee ejercer su derecho de retracto, solo será deudor por la parte efectivamente ejecutada y si hubiese pagado la totalidad por anticipado, el proveedor devolverá la suma correspondiente al servicio que no se ejecutó.

En caso de retracto ejercido por el consumidor de un producto o el usuario de un servicio, las sumas adeudadas por el proveedor, en caso de demora en su restitución darán lugar a su correspondiente actualización.



## El Retracto en la Ley Argentina

La Ley de Defensa del Consumidor de Argentina, promulgada con el N° 24.240 en el año 1993, reconoce, entre otros, el derecho de retracto. Cabe señalar que, en 1994 los derechos del consumidor se elevaron al rango Constitucional, al igual que en Brasil.

En el capítulo VII, art. 34, figura la "Revocación de aceptación" que le confiere al consumidor en la venta domiciliaria y por correspondencia en los siguientes términos:

### Art 32.

Venta domiciliaria. Es aquella propuesta de Venta de una propuesta de venta de una cosa o prestación de un servicio efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo. En ella contrato debe ser celebrado por escrito y con las precisiones del artículo 10.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

### Art. 33

Venta por correspondencia y otras. Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

## Art 34

Revocación de aceptación. En los casos de los artículos 32 y 33, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a partir de la celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que, con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información deber ser incluida en forma clara y notoria. El consumidor debe poner **la cosa** a disposición del vendedor y los gastos de evolución son por cuenta de este último.

La Ley N° 24.240, sobre protección y defensa de los Consumidores, fue reglamentada mediante Decreto 1798/94, que en su art. 34 establece: “Para ejercer el derecho de revocación, el consumidor deberá poner **la cosa** a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor todos los importes recibidos”.

Como puede apreciarse en la legislación Argentina el derecho de retracto está circunscrito a solo dos situaciones bastante restringidas y el consumidor tiene un plazo de solo cinco días para ejercerlo.

A diferencia de la Chilena, la legislación Uruguaya y la Argentina no contemplan el derecho de retracto en la prestación de servicios educacionales de nivel superior.

Esta causal, en nuestro país, tiende a utilizarse por un mayor número de usuarios cada año a medida que se ha ido difundiendo su conocimiento.

En los otros casos: oferta en reuniones, contratos celebrados por medios electrónicos y aceptación de ofertas hechas por catálogos, avisos u otros medios a distancia no hay diferencias sustanciales sino de redacción de énfasis. En efecto, la ley uruguaya parte con la oferta de productos o servicios realizados fuera del local de la empresa y señala casos como el medio postal, telefónico, televisión e informático.

Si hace expresa mención cuando la oferta se hace en locales especialmente acondicionados para estos fines.

En aquellos casos en el precio del bien fue pagado, total o parcialmente con un crédito otorgado por un tercero, tanto en la legislación Chilena como en la Uruguaya, se establece que el retracto pone término al crédito, pero la Ley de Uruguay clarifica que basta el aviso que dé el consumidor al emisor del crédito, situación que nuestra Ley no indica si es obligación del proveedor del bien o del consumidor dar el aviso.

La Ley de Defensa del Consumidor de Argentina especifica como causales del retracto la venta domiciliaria y la venta por correspondencia. En nuestra legislación si bien no se explicita la venta domiciliaria, no cabe duda que se encuentra incluida en la expresión genérica: “o cualquier otra forma de comunicación a distancia” que se emplea en la letra b) del artículo 3° bis de la Ley N° 19.496.

Finalmente, el plazo para ejercer el retracto, que es de diez días en Chile, en Uruguay y Argentina es sólo de cinco días.

### **Fuentes consultadas**

- Sernac
- Consejo de Educación Superior
- Ministerio de Educación
- Comisión Nacional de Acreditación