

# Informe de Impacto Regulatorio Evaluación Prel



Tipo de Normativa: Decreto

**Materia: 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**

Ministerio que lidera: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Ministerios que firman:

Fecha Informe: 02/10/2023 16:37:40

## Evaluación Preliminar

### I. Propuesta

#### Descripción

El presente reglamento se dicta en razón de la Ley N° 21.398, que Establece Medidas Para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores ("Ley Pro Consumidor"), que incorpora el nuevo literal b) del artículo 3° bis de la Ley N° 19.496. Este artículo establece un mandato al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo ("Minecon") para la dictación de un reglamento que regule 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 procede tal exclusión. En razón de lo anterior, Minecon en conjunto con Sernac, dicta el presente reglamento que entre las principales medidas podemos mencionar las siguientes:

1. Exclusiones del derecho a retracto respecto de bienes o productos.
2. Exclusiones del derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios.
3. Establece la forma de comunicación del Proveedor de las exclusiones al derecho a retracto.

No

#### Cambios normativos

Cambios Normativos: No mantiene registro.

Rango de la Regulación: No mantiene registro.

### II. Descripción General

#### Problema identificado

En el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos u otras formas de comunicación a distancia, la ley establece el derecho a retracto, el que puede ejercerse 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. Para el caso de los servicios, se establece que el proveedor podrá excluir este derecho, sin embargo, tratándose de los bienes, surge la necesidad de regular algunas clases de bienes que, por su naturaleza, deben ser excluidos de este derecho. De lo contrario, se permitiría en ciertos casos que el consumidor pueda ejercer su derecho a retracto y devolver bienes, que posteriormente no pueden ser comercializados por el proveedor en las mismas condiciones.

Es por esto que el reglamento viene a precisar qué se entiende por bienes que por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal, y que por su condición como tales, son excluidos del derecho a retracto.

#### Objetivos esperados

Establecer con claridad las exclusiones al derecho a retracto, para evitar confusiones, y las condiciones de cómo deberán comunicar este derecho los proveedores a los consumidores al momento de la compra. Esto con objeto de fortalecer la

información y derechos de los consumidores.

#### **Alternativas consideradas**

No se han considerado otras alternativas.

#### **Justificación de la propuesta**

La justificación del presente reglamento se encuentra un nuevo literal b) del artículo 3° bis de la Ley N° 19.496, incorporado por la Ley N° 21.398 ("Ley Pro Consumidor").

#### **Descripción del contenido de la propuesta**

No mantiene registro.

#### **Entrada en Vigencia**

No mantiene registro.

### **III. Agentes o grupos impactados directamente por la propuesta**

<b>Agentes o Grupos</b>	<b>Costos</b>	<b>Beneficios</b>
Personas naturales	No	No
Personas consumidoras	No	Sí
Trabajadores y trabajadoras	No	No
Empresas	Sí	No
Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes)	Sí	No
Instituciones del Sector Público	No	No
Mujeres	No	No
Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)	No	No
Personas con discapacidad	No	No
Comunidad LGTBIAQ+	No	No
Pueblos originarios	No	No
Personas migrantes	No	No

#### **Detalle de la distribución del impacto**

Las empresas y mipymes serán los afectados con la aplicación del artículo la Ley 21.398 y este reglamento, ya que los proveedores deberán actualizar sus políticas de devolución y la forma en que se entrega la información al consumidor, de manera de dar cumplimiento a este reglamento.

#### **Aplicación diferenciada a Mipymes**

No

#### **Impacto en género**

No especificado

#### **Detalle de impacto en género**

No aplica

### **IV. Costos Esperados**

<b>Tipos de Costos</b>	
------------------------	--

Costos financieros directos	No
Costos de cumplimiento	Sí
Costos indirectos	No

## **V. Impacto Neto**

### **Distribución de los efectos esperados**

#### **Región:**

No tiene impacto específico por región.

#### **Sector Económico:**

Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores/enseres domésticos.

#### **Grupo Etario:**

No tiene un impacto específico por grupo etario.

### **Magnitud y ámbito del impacto esperado**

Se espera que la propuesta tenga un bajo impacto en: Comercio exterior; Innovación, desarrollo tecnológico e investigación; Desarrollo logístico;