

ANÁLISIS CRÍTICO DEL DERECHO A RETRACTO  
EN CONTRATOS POR ADHESIÓN CELEBRADOS EN MEDIOS ELECTRÓNICOS  
Y LA DESPROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Juan Pablo Vargas

FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO  
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES  
SANTIAGO, CHILE  
2013

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. TRATAMIENTO NORMATIVO DEL RETRACTO EN MEDIOS ELECTRÓNICOS .....	6
2.1 Examen de la legislación vigente .....	6
2.1.1 Contratación electrónica y contratos de adhesión .....	6
2.1.2 Derecho a retracto en medios electrónicos.....	7
2.2 Análisis histórico de la disposición .....	9
2.3 Análisis de derecho comparado .....	11
2.3.1 España .....	11
2.3.2 Argentina.....	14
2.3.3 Brasil.....	15
2.3.4 Colombia.....	15
2.3.5 Directiva europea .....	17
2.3.6 Conclusiones del análisis de derecho comparado.....	18
3. ANÁLISIS DE LAS CLÁUSULAS QUE EXCLUYEN E INCLUYEN EL RETRACTO .....	19
3.1 Medios que no excluyen el retracto .....	20
3.1.1 Paris.cl .....	20
3.1.2 Easy.cl.....	23
3.1.3 Falabella.cl.....	25
3.2 Medios que excluyen el retracto.....	28
3.2.1 Groupon.cl.....	28
3.2.2 Lan.cl.....	28
3.2.3 Travelclub.cl.....	29
4. ANÁLISIS DE FIGURAS ASIMILABLES AL RETRACTO EN MEDIOS ELECTRÓNICOS EXTRANJEROS .....	30
4.1 Falabella.com.co (Colombia).....	30
4.2 Easy.com.co (Colombia).....	32
4.3 Falabella.com.ar (Argentina) .....	33
4.4 Carrefour.es (España).....	34

4.5 Conclusiones de la comparación .....	35
5. PROPOSICIONES.....	35
5.1 ¿Se justifica la exclusión? .....	35
5.2 Posibles modificaciones.....	38
6. CONCLUSIONES.....	40
7. BIBLIOGRAFÍA.....	44

## 1. INTRODUCCIÓN

El advenimiento de internet y su constante evolución a lo largo de los últimos 20 años ha implicado la necesidad de ajustar el derecho a las nuevas formas de comunicación entre los seres humanos y, en particular, a la relación producida entre proveedores y consumidores a través de los medios digitales.

En esta relación -en el caso particular chileno- encontramos una problemática respecto de los derechos del consumidor, ya que al efectuar la compra de un producto a través de un medio electrónico, el consumidor goza del derecho a retracto, como lo establece el artículo 3° bis de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, existiendo la posibilidad de poner término de manera unilateral al contrato por adhesión celebrado “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”.

Pese a lo anterior, el proveedor tiene la posibilidad de negar tal derecho de forma unilateral siempre y cuando así lo establezca en los términos y condiciones del sitio web. Como estipula el literal b) del artículo aludido “[E]l consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días [...] en los contratos celebrados por medios electrónicos [...], a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”.

La particularidad de la excepción establecida podría generar una desprotección del consumidor frente a la decisión del proveedor de negar el derecho a retracto. Dicha desprotección se ve acentuada por la existencia de la contratación a distancia, al no estar el consumidor en presencia directa del producto comprado, constituyéndose el derecho a retracto como un elemento esencial en caso de no cumplir el producto con las expectativas del consumidor.

En consecuencia, el objetivo de este trabajo de investigación consiste en analizar en forma crítica el derecho a retracto, a fin de determinar si sus particularidades pueden o no implicar la desprotección de los consumidores.

Este tema, en definitiva, debe ser abordado desde distintos puntos de vista. Por ello, centrados en el derecho a retracto del contrato por adhesión celebrado en medios electrónicos realizaremos un análisis normativo, revisando la historia de la norma y sus particularidades, las normativas comparadas en otras legislaciones y las posibles razones de la exclusión. Además, es necesario efectuar un análisis razonado de las cláusulas que excluyen e incluyen el retracto, en donde revisaremos diversos medios electrónicos nacionales y las particularidades que se presentan en la inclusión o exclusión del derecho a retracto.

Por último, revisaremos la justificación de la exclusión, lo cual nos permitirá presentar proposiciones, analizando la necesidad de realizar modificaciones a la norma a fin de no generar una desprotección del consumidor.

## 2. TRATAMIENTO NORMATIVO DEL RETRACTO EN MEDIOS ELECTRÓNICOS

### 2.1 Examen de la legislación vigente

#### 2.1.1 Contratación electrónica y contratos de adhesión

Al revisar el aspecto normativo de los contratos electrónicos, podemos notar que no existe un estatuto autónomo regulador de los mismos, por tanto, al remitirnos a lo establecido en la Ley N° 19.496 de 1997 sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante LPDC) y la Ley 19.799 de 2002 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, podemos comprobar la inexistencia de una definición de “contratos electrónicos”. En consecuencia, a fin de comprender el concepto, revisaremos las consideraciones de la doctrina, en donde se concibe como “cualquier contrato celebrado a través de medios electrónicos”<sup>1</sup>.

Por su parte, el contrato por adhesión es definido por nuestra legislación en el artículo 1° N°6 de la LPDC, como “aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”.

En opinión de Mauricio Tapia Rodríguez y José Miguel Valdivia Olivares, la norma faculta al empresario de ofrecer e imponer condiciones, pudiendo el adherente aceptarlas de manera pura y simple, desatendiendo la peligrosidad de la facultad en pos de racionalización de costos y seguridad jurídica<sup>2</sup>. El consentimiento del consumidor, en este caso, no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido de manera previa un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales. En palabras de Iñigo de la Maza

---

<sup>1</sup> PINOCHET (2001), Contratos electrónicos y defensa del consumidor, p. 28

<sup>2</sup> TAPIA Y VALDIVIA (2002), Contratos por adhesión Ley N° 19.496, p. 50

<sup>2</sup> TAPIA Y VALDIVIA (2002), Contratos por adhesión Ley N° 19.496, p. 50

“[L]a sola visita del sitio de Internet [...] no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.”<sup>3</sup>

En suma, al referirnos a un contrato por adhesión electrónico, nos encontramos con un contrato celebrado a través de medios electrónicos que se rige por la LPDC, en el cual el proveedor impone las condiciones en forma unilateral y el consumidor sólo se encuentra en la posición de aceptar o rechazar la oferta del empresario sin mediar negociación respecto de las condiciones impuestas. Como respuesta a la desigualdad presente en una relación contractual de este tipo, se establecen derechos tendientes a proteger la participación del consumidor, sin embargo, dicha protección podría verse mermada en el caso del derecho a retracto, pues la misma LPDC establece la facultad del proveedor de excluirlo en contratos efectuados por medios electrónicos.

Dicho esto, en vista de las particularidades que revisten los contratos de este tipo y la eventual desprotección del consumidor, corresponde examinar el derecho a retracto en medios electrónicos y la posibilidad de exclusión del derecho por parte del proveedor.

### 2.1.2 Derecho a retracto en medios electrónicos

El derecho a retracto se encuentra establecido en el artículo 3° bis de la LPDC, y consiste en la facultad del consumidor de poner término en forma unilateral a un 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.

El derecho a retracto, en consecuencia, permite al consumidor terminar con el vínculo contractual mientras perdura el tiempo de reflexión -como menciona Carlos Pizarro

---

<sup>3</sup> DE LA MAZA (2009) “Ofertas sujetas a reserva: A propósito de los términos y condiciones en los contratos celebrados por medios electrónicos”, Revista de derecho de la Universidad Austral de Chile (Valdivia), V. 22 n. 2 Valdivia dic. 2009, pdf, (fecha de consulta 24 de Mayo de 2013). Disponible en <http://www.scielo.cl/pdf/revider/v22n2/art05.pdf>, p. 89

Wilson- “estando impedido de renunciar a dicho plazo”<sup>4</sup>, es decir, la consolidación de la relación jurídica se dará una vez terminado el plazo de 10 días que la norma aludida le otorga al consumidor, pudiendo en el intertanto dar término al acto en forma unilateral.

Por su parte, en el literal b) del artículo 3° bis de la LPDC, se establece que el derecho a retracto aludido podrá ser ejercido 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”<sup>5</sup>. Sin embargo, se establece una excepción, en la cual se indica que podrá ser ejercido “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”<sup>6</sup>.

Por tanto, en el caso particular de los contratos celebrados en medios electrónicos, el proveedor tiene la facultad de excluir el derecho a retracto en forma unilateral, siempre y cuando sea estipulado en forma expresa en los términos de la contratación, sin tener el consumidor la posibilidad de negociar la inclusión del derecho.

El problema de esto radica en que los contratos efectuados por medios electrónicos son contratos por adhesión, y en palabras de Carlos Pizarro: “resulta previsible que la exclusión del derecho a retracto será una cláusula de ese estilo en este tipo de contratación”<sup>7</sup>, puesto que el proveedor no sólo posee la facultad de establecer la exclusión del derecho a retracto, sino que puede determinar todas las condiciones del contrato, quedando el consumidor sujeto a la determinación del proveedor y en la posición limitada de aceptar o rechazar la oferta.

---

<sup>4</sup> PIZARRO (2005), “El incumplimiento lícito del contrato por el consumidor: El derecho de retracto”, Revista de derecho de la Universidad del Desarrollo (Santiago), Año VI, n. 11 Santiago ene. 2005, pdf, (fecha de consulta 24 de Mayo de 2013). Disponible en

<http://www.derechoyconsumo.udp.cl/archivos/publicaciones/Derecho%20retracto.pdf>

<sup>5</sup> Ley N° 19.496, de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Diario Oficial*, 7 de Marzo de 1997.

<sup>6</sup> Ley N° 19.496, de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Diario Oficial*, 7 de Marzo de 1997.

<sup>7</sup> PIZARRO (2005), “El incumplimiento lícito del contrato por el consumidor: El derecho de retracto”, Revista de derecho de la Universidad del Desarrollo (Santiago), Año VI, n. 11 Santiago ene. 2005, pdf, (fecha de consulta 24 de Mayo de 2013). Disponible en

<http://www.derechoyconsumo.udp.cl/archivos/publicaciones/Derecho%20retracto.pdf>



Así el consumidor puede ver vulnerado su derecho a retractarse de un contrato efectuado a distancia, en donde se entiende el fundamento del retracto, pero no de la facultad otorgada al proveedor.

En consecuencia, resulta necesario realizar un análisis histórico y comparado a fin de encontrar el fundamento de la exclusión.

## 2.2 Análisis histórico de la disposición

Si analizamos la historia de la LPDC, podemos comprobar que en su establecimiento no se incorporó el derecho a retracto en la normativa, indicando sólo derechos y deberes del consumidor en forma genérica.

Luego, la Ley N°19.955 de 2004, cuyo objeto fue la modificación de la LPDC, tuvo como uno de sus fundamentos la incorporación del derecho a 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”<sup>8</sup>, como indica el Mensaje del Presidente de la República “[E]ste derecho se contempla para situaciones en que los espacios de formación del consentimiento aparecen debilitados frente a técnicas de comercialización agresivas”<sup>9</sup>.

Es así como en dicha modificación surge el artículo 3° bis de la LPDC, la cual dispone que: “[E]l consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: [...]

---

<sup>8</sup> Historia de la Ley N° 19.955, Boletín N°2.787-03, Sesión 35, P. 8 (fecha de consulta 24 de Mayo de 2013)  
Disponible en: <http://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/667/1/HL19955.pdf>

<sup>9</sup> Historia de la Ley N° 19.955, Boletín N°2.787-03, Sesión 35, P. 8 (fecha de consulta 24 de Mayo de 2013)  
Disponible en: <http://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/667/1/HL19955.pdf>

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.”<sup>10</sup>

Como podemos observar, desde su proposición inicial en el Mensaje Presidencial se contempla una excepción al derecho a retracto que posee el consumidor, sin advertir las consecuencias perjudiciales para el consumidor electrónico, que en la práctica, no dispone del retracto en este ámbito.

No se conocen más discusiones, reparos o advertencias en la historia de la Ley, salvo lo planteado por el Diputado Francisco Encina.

Es en el contexto de la creación de la Ley N°19.955 que este Diputado contempla una mayor atención a la excepción indicada, señalando que posee “[...] una aprensión relacionada con la letra c) -que ha pasado a ser letra b)- del artículo 3° bis, que señala ‘a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario’. Creemos que esta frase dificultará las ventas a través de medios electrónicos o televisión por cable. Pero no vale la pena que una comisión mixta discuta esta situación, sino que el Ejecutivo presente un veto aditivo o sustitutivo para modificarla”.

Sin perjuicio de la sugerencia presentada por el Diputado la norma establecida en el artículo 3° bis de la LPDC en la actualidad contempla la excepción indicada, dando lugar a la desprotección del consumidor que permite al proveedor excluir, de forma expresa y unilateral, el derecho a retracto en la celebración de un contrato por adhesión celebrado en un medio electrónico.

En definitiva, podemos comprobar que la excepción que permite la exclusión del derecho a retracto fue puesta en duda en la misma conformación de la norma, sin embargo,

---

<sup>10</sup> Ley N° 19.496, de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Diario Oficial*, 7 de Marzo de 1997.

la historia de la ley nada dice respecto de las razones por las cuales dicha excepción fue establecida. Ello hace necesario avanzar hacia una revisión del derecho comparado para determinar cómo la misma figura se ha aplicado respecto de los contratos por adhesión celebrados por medios electrónicos.

### 2.3 Análisis de derecho comparado

Es necesario, a fin de encontrar alguna justificación respecto de la facultad otorgada al proveedor, analizar la situación del derecho comparado.

#### 2.3.1 España

En el caso de España se consagra un derecho similar al derecho a retracto, denominado “derecho de desistimiento”, el cual encuentra su fundamento en la contratación a distancia, puesto que como indica Ruperto Pinochet Olave el consumidor no ha tenido la oportunidad de examinar en forma física o personal el bien o servicio contratado “por lo que podrá suceder que exista en definitiva una diferencia significativa entre lo que el consumidor esperaba recibir -móvil de su voluntad contractual- y lo recibido a la postre”<sup>11</sup>.

De esta forma, el artículo 68 de la “Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios” de la legislación española, define el derecho a desistimiento, indicando en su numeral 1º que “[E]l 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.”<sup>12</sup>.

A diferencia de la normativa chilena, en el caso de España se establece una definición del desistimiento, que se trataría de la misma figura que nuestro derecho a retracto, es decir,

---

<sup>11</sup> PINOCHET (2001), Contratos electrónicos y defensa del consumidor, p. 179

<sup>12</sup> Real Decreto Legislativo español N° 1/2007, de 2007

la posibilidad del consumidor de dejar sin efecto el contrato en forma unilateral sin necesidad de justificar la decisión.

Por su parte, respecto a los supuestos de procedencia del derecho, el numeral 2° del artículo 68 indica que “[E]l consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.”<sup>13</sup>, de esta forma, el artículo 101 de la misma ley, estipula los supuestos del derecho a desistimiento, indicando que “[E]l consumidor y usuario que contrate a distancia tendrá derecho a desistir del contrato conforme a lo previsto en el capítulo II, del título I de este libro, si bien en este tipo de contratos el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio.”<sup>14</sup>. El derecho a desistimiento, por tanto, procede en casos de contratación a distancia, asimilable a lo establecido en el artículo 3° bis de la LPDC chilena respecto de la contratación a distancia, lo cual se aplicaría en la legislación española a los contratos efectuados por medios electrónicos.

En cuanto al plazo, la norma española establece en el numeral 1° de su artículo 71 que “[E]l consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles para ejercer el derecho de desistimiento. Será la ley del lugar donde se ha entregado el bien objeto del contrato o donde hubiera de prestarse el servicio, la que determine los días que han de considerarse hábiles”<sup>15</sup>, a diferencia del caso chileno, en donde el consumidor dispone de 10 días para ejercer su derecho a retracto. La norma española, por su parte, añade en el numeral 2° del mismo artículo, que “el plazo [...] se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios”. De la misma forma, el artículo 3° bis de la LPDC dispone que el plazo de 10 días se contarán “desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo”.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Real Decreto Legislativo español N° 1/2007, de 2007

<sup>14</sup> Real Decreto Legislativo español N° 1/2007, de 2007

<sup>15</sup> Real Decreto Legislativo español N° 1/2007, de 2007

<sup>16</sup> Ley N° 19.496, de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Diario Oficial*, 7 de Marzo de 1997.

Respecto a la facultad otorgada al proveedor de excluir el derecho a retracto, no encontramos una figura similar en la legislación española. Sin embargo, el artículo 102 de la ley española en análisis, contempla algunas excepciones al derecho a desistimiento, las cuales pueden ser ejercidas aún cuando exista pacto en contrario. Es necesario hacer alusión a las excepciones del derecho a desistimiento, puesto que demuestran algunos elementos que se encuentran incompletos en la normativa chilena y que analizaremos en forma posterior.

El artículo 102 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de la legislación española, señala las siguientes excepciones al desistimiento:

- “a) Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el empresario no pueda controlar.
- b) Contratos de suministro de productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- c) Contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor y usuario, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.
- d) Contratos de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.
- e) Contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor y usuario, antes de finalizar el plazo de siete días hábiles.
- f) Contratos de servicios de apuestas y loterías.”<sup>17</sup>

Como vemos, la legislación española contempla algunas excepciones al desistimiento, situación que no se encuentra regulada en la normativa chilena y que puede generar ciertos problemas que revisaremos en forma posterior.

---

<sup>17</sup> Real Decreto Legislativo español N° 1/2007, de 2007

### 2.3.2 Argentina

En la legislación argentina se establece el derecho a revocar la aceptación en contratos realizados a través de medios electrónicos. De tal forma indica la Ley N° 24.240 sobre Protección y Defensa de los Consumidores en su artículo 34, respecto de la revocación de la aceptación: “[E]n los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de diez (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. [...]”<sup>18</sup>

Por su parte, dichos artículos se refieren a la “venta domiciliaria”, y a la “venta por correspondencia y otras”. En tal sentido, el artículo 33 de la misma Ley N°24.240 define la venta por correspondencia y otras como “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”<sup>19</sup>, constituyéndose en términos generales como una figura asimilable al retracto establecido en la legislación chilena.

Respecto a la facultad otorgada al proveedor chileno de excluir el derecho a retracto, no encontramos una figura similar en la legislación argentina, al contrario, el artículo 34 de la Ley N° 24.240 establece de modo expreso que “[E]sta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.”<sup>20</sup>

Sin embargo, la Reglamentación de la Ley N° 24.240 establece una limitación al derecho a revocar la aceptación, indicando en su artículo 34 que: “[P]ara 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”<sup>21</sup>. Con esto se ve mermada la procedencia del

---

<sup>18</sup> Ley argentina N° 24.240, 1993

<sup>19</sup> Ley argentina N° 24.240, 1993

<sup>20</sup> Ley argentina N° 24.240, 1993

<sup>21</sup> Decreto Reglamentario argentino 1798/94

derecho en aquellos casos en que el consumidor una vez recibido el producto, desea retractarse debido a estar disconforme de la compra luego del uso del producto o servicio. Esta excepción se relaciona con las excepciones al desistimiento establecidas en el derecho español, sin embargo, la reglamentación argentina es más amplia, impidiendo ejercer el derecho una vez “abierto” o “probado” cualquier producto.

### 2.3.3 Brasil

La Ley N° 8.078 del año 1990 de la legislación brasileña, establece el desistimiento en su artículo 49, indicando que el consumidor puede desistir del contrato en un plazo de siete días contados de su celebración o acto de recibimiento del producto o servicio, siempre que la contratación de productos y servicios haya ocurrido fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o a domicilio.<sup>22</sup>

En este caso estamos ante una figura similar al derecho a retracto establecido en la legislación chilena, pero manteniendo la tendencia de las legislaciones hispanohablantes sin establecer ninguna facultad al proveedor respecto de excluir el derecho de desistimiento.

### 2.3.4 Colombia

En el caso de Colombia, la Ley N° 1480 de 2011 denominada “Estatuto del Consumidor”, establece en su artículo 47 el derecho a retracto: “[E]n todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se

---

<sup>22</sup> Ley brasileña N°8.078, 1990. Art. 49: “O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.”

haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.”<sup>23</sup>

De la misma forma que las legislaciones revisadas, el derecho colombiano establece un derecho a retracto conforme al cual el consumidor puede resolver el contrato.

En cuanto al plazo, el artículo 47 inciso tercero, indica que “[E]l término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios”<sup>24</sup>. Este es un plazo muy inferior al establecido en las normativas comparadas y en particular, al caso chileno, en donde el plazo de ejercicio del derecho es de 10 días.

Al mismo tiempo, se establecen diversas excepciones al derecho a retracto, determinadas por la misma ley, sin hacer alusión a la facultad del proveedor de excluir el derecho a retracto de la contratación a través de medios electrónicos. De tal forma, la norma indica que “[S]e exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del 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. [...]”<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Ley colombiana N°1480, 2011

<sup>24</sup> Ley colombiana N°1480, 2011

<sup>25</sup> Ley colombiana N°1480, 2011



### 2.3.5 Directiva europea

La Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 1997 relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, establece en su artículo 6 el derecho a resolución, del cual se indica que: “[R]especto a todo contrato negociado a distancia, el consumidor dispondrá de un plazo mínimo de siete días laborables para rescindir el contrato sin penalización alguna y sin indicación de los motivos. [...]”<sup>26</sup>. Al igual que las demás legislaciones analizadas, se plantea un derecho de retracto, en este caso, denominado derecho a resolución, el cual permite al consumidor rescindir del contrato en forma unilateral.

Por su parte, de la misma forma que la legislación española, se contemplan ciertos casos en que el consumidor no puede ejercer el derecho para ciertos tipos de contratos:

“[S]alvo si las partes conviniesen en otra cosa, el consumidor no podrá ejercer el derecho de resolución previsto en el apartado 1 para los contratos: [...]

- de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos, que hubiesen sido desprecintados por el consumidor;
- de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas;
- de servicios de apuestas y loterías.”<sup>27</sup>

Por tanto existen limitantes al derecho, pero delimitadas en forma expresa por la ley a ciertos tipos de contratos. No se plantea ninguna facultad al proveedor respecto de la exclusión del derecho a resolución.

---

<sup>26</sup> Directiva europea 93/13/CEE, 1993

<sup>27</sup> Directiva europea 93/13/CEE, 1993

### 2.3.6 Conclusiones del análisis de derecho comparado

En suma, podemos observar que todas las legislaciones revisadas poseen algún tipo de derecho a retracto, con distintas denominaciones y pequeñas diferencias de plazo. Sin embargo, todas ellas mantienen la esencia de la figura respecto de otorgar la posibilidad al consumidor de rescindir del contrato en forma unilateral, sin expresar causa alguna.

A diferencia de la legislación chilena, en ninguna de las legislaciones comparadas revisadas existe una facultad del proveedor de excluir el derecho a retracto si lo manifiesta en forma expresa. Pese a esto cabe hacer notar que en ciertas legislaciones, como en el caso de España, Colombia y en la Directiva europea, se presentan algunas exclusiones legales de contratos en los cuales no se aplicaría el derecho a retracto, las cuales limitan el derecho en ciertos casos particulares, por ejemplo, en el caso de “programas informáticos”, probablemente –si nos centramos en la legislación colombiana- se trate en general de contratos en los cuales estos bienes “por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez”, los cuales por regla general requieren para ser instalados de la utilización de un código inserto en el envase del producto, “activando” el programa informático. En este caso, el consumidor podría haber activado el programa y devuelto el producto, el cual no podría ser utilizado otra vez, por tanto, es la naturaleza del producto la que no permite la devolución.

Las excepciones establecidas al “retracto” en las legislaciones comparadas no se comparan con la facultad otorgada al proveedor en la legislación chilena, que es mucho más amplia, permitiendo excluir el retracto en todo tipo de contratos, dejando al consumidor en un estado de desprotección. Sin embargo, dichas excepciones pueden dar luces del fundamento de la facultad.

A continuación realizaremos un análisis de las cláusulas que excluyen e incluyen el retracto en los términos y condiciones de los medios electrónicos chilenos, a fin de revisar si

existe alusión a la excepción del retracto establecido en la LPDC o si las excepciones establecidas por ley en la legislación comparada son necesarias en nuestra legislación.

### 3. ANÁLISIS DE LAS CLÁUSULAS QUE EXCLUYEN E INCLUYEN EL RETRACTO

La eventual desprotección del consumidor frente a la exclusión del retracto en contratos por adhesión celebrados por medios electrónicos debe ser analizada a la luz de los términos y condiciones que establecen los proveedores a través de sus sitios web, puesto que como indica el artículo 3° bis de la LPDC, el proveedor debe manifestar “expresamente” su rechazo del derecho a retracto, expresión que sólo se entiende en relación al artículo 12 A de la misma ley, en el cual se establece la obligación del proveedor de ofrecer “un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales”.

En consecuencia, la negativa del derecho a retracto se constituye como un elemento inherente a las condiciones generales si es que el proveedor decide ejercer su facultad, puesto que la única forma de manifestar el proveedor su negativa en forma expresa, es mediante las condiciones generales.

Por tanto, se ha clasificado entre aquellos sitios webs que incluyen (o no excluyen) el derecho a retracto en sus términos y condiciones, y aquellos que lo excluyen de modo expreso. Respecto del primer caso, existen situaciones en las cuales el derecho a retracto no es excluido, pero de todas formas se añaden elementos difusos que podrían ser amparados por la exclusión del derecho a retracto, estas excepciones las analizaremos según revisemos cada medio en particular.

### 3.1 Medios que no excluyen el retracto

#### 3.1.1 Paris.cl

##### 1) Términos y condiciones

“[...] Garantías de los productos

Durante los 10 primeros días (Plazo de 10 días)

Puedes solicitar tus cambios o reparaciones dentro de los 10 primeros días posteriores a la compra. Recuerda que el producto debe estar sellado y sin uso.

Si tu producto presenta una falla durante los 10 días de la compra y dentro de su garantía, lo repararemos gratuitamente.” [...]

Condiciones para devolver un producto

El producto no puede haber sido probado y/o usado. Los productos como lavadoras, secadoras y máquinas de ejercicios no pueden haber sido instalados. Los discos, softwares y perfumes deben estar sellados. [...]

Los celulares que no tienen operador para solicitar un cambio o devolución deben ser enviados al Servicio Técnico, el cual acredite que no es una falla por uso.

Te sugerimos que al momento de la entrega abras los productos cuidando los sellos, la gráfica de las cajas, la plumavit de los interiores y las amarras. Los productos sellados al vacío no podrán ser abiertos.”<sup>28</sup>

##### 2) Procedencia del retracto

Los términos y condiciones de Paris.cl establecen la posibilidad al consumidor de solicitar el “cambio” o “reparación” dentro de los 10 primeros días posteriores a la compra. Esta cláusula no se refiere al derecho a retracto, puesto que éste se manifiesta en la posibilidad de

---

<sup>28</sup> Paris.cl (fecha de consulta: 15 de julio de 2013). Disponible en:  
<http://www.paris.cl/webapp/wcs/stores/servlet/es/paris/CQContentView?pageName=servicios/devoluciones-y-cambios&type=one&includeHF=true&catalogId=40000000629&langId=-5&storeId=10801>

devolución del producto por parte del consumidor y la respectiva restitución del dinero por parte de la empresa.

En consecuencia, no existe alusión expresa al derecho a retracto ni mucho menos la negativa del proveedor a la facultad que posee el consumidor de poner término de manera unilateral al contrato dentro del plazo de 10 días contados desde la contratación del servicio o antes de la prestación del mismo.

Sin embargo, al mismo tiempo se establece que en el caso de existir una falla del producto durante los 10 días “de la compra” (sic), la empresa reparará de manera gratuita el producto; por otra parte, en forma posterior se establece la posibilidad del consumidor de devolver un producto, sin clarificar el plazo de procedencia de esta devolución e indicando ciertos requisitos para que se lleve a efecto. En consecuencia es necesario analizar la procedencia de estos requisitos y los problemas que pueden presentar.

### 3) Problemas presentados

A pesar de no existir exclusión del derecho a retracto por parte del proveedor, los términos y condiciones del sitio web de Paris.cl establecen ciertos requisitos para la devolución de los productos.

En primer lugar, se indica que ante la existencia de una falla en el producto durante los 10 días posteriores a la compra la empresa reparará el producto en forma gratuita. Este enunciado presenta un problema, puesto que al no existir exclusión del derecho a retracto el consumidor puede exigir la devolución del dinero dentro de los 10 días posteriores a la compra y dar término en forma unilateral al contrato. No sería necesario, por tanto, que proceda la reparación del producto, sino la devolución del dinero y la respectiva entrega del producto por parte del consumidor, lo cual sería regulado como una especie de garantía.

Por su parte, en el caso de la devolución de celulares, los términos del sitio web indican que “deben ser enviados al Servicio Técnico, el cual acredite que no es una falla por uso”, atentando al fin del derecho a retracto, que es ejercer el derecho ante la disconformidad del consumidor en el uso de un producto.

Por último, se presentan diversos requisitos para la devolución del producto, indicando que “no puede haber sido probado y/o usado”, que ciertos productos “no pueden haber sido instalados”, mientras que los discos, softwares y perfumes “deben estar sellados” y los productos sellados al vacío “no podrán ser abiertos”. Cabe hacer presente que el artículo 3° bis de la LPDC indica que en caso de ejercerse el retracto “[D]eberán 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”, por tanto, ninguno de los requisitos estipulados en las condiciones por parte de Paris.cl se ajustan a lo establecido en la norma.

Por lo mismo, en este caso, es necesario hacer presente que el artículo 3° bis de la LPDC indica que el derecho a retracto procede “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, es decir, la exclusión del retracto debe ser “expresa”, no existiendo la posibilidad de exclusiones parciales de retracto a través de requisitos que limiten el mismo, salvo que el proveedor hubiese excluido el retracto y presentase algún tipo de garantía voluntaria asimilable al retracto, lo cual no es el caso.

Pese a esto, es necesario hacer alusión al análisis de derecho comparado respecto de las legislaciones de España, Colombia y la Directiva europea 97/7/CE, en las cuales se añaden ciertas excepciones al derecho a desistimiento o retracto, según la legislación, las que tienen relación con las excepciones que plantea Paris.cl, por ejemplo, que los discos, softwares y perfumes “deben estar sellados”. Por tanto, la alusión puede entenderse a la luz del derecho comparado pero no respecto de la legislación nacional, puesto que no es posible establecer condiciones al derecho a retracto, sino que sólo existe la posibilidad relativa a que sea excluido en forma expresa por parte del proveedor.

En caso de estimarse tales excepciones se atenta contra la esencia del derecho a retracto, debido a que para estar seguro el consumidor de no estar conforme con la compra, debe necesariamente “abrir” y “probar” los productos que compró. Ahora, el problema generado con las otras excepciones tiene relación con una mala formulación de la norma jurídica chilena, al no establecer excepciones en forma legal, sino sólo la posibilidad de excluir el derecho a retracto.

### 3.1.2 Easy.cl

#### 1) Términos y condiciones

“De conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° bis de la LPDC, el Cliente podrá sin expresión de causa retractarse del contrato celebrado a través de este portal electrónico, salvo que el producto entregado se haya deteriorado por hecho imputable al Cliente. [...]”<sup>29</sup>

Cambios y devoluciones:

“Para cambiar o devolver un producto deberás hacerlo dentro de los primeros 10 días de haber recibido tu compra:[...]”

Es indispensable considerar:

- El producto NO PUEDE haber sido probado y/o usado. Para los productos como lavadoras, secadoras, máquinas de ejercicios, etc. NO PUEDEN HABER SIDO INSTALADAS.
- Contar con embalajes completos. No romper sellos, gráfica de cajas, plumavit de interiores, amarras u otros. En el caso de productos sellados al vacío NO PODRÁN SER ABIERTOS.
- Entregar todos sus accesorios, manuales, poliza y folletería del producto. Discos, software y perfumes deberán estar sellados”<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> Easy.cl, Términos y condiciones (fecha de consulta: 15 de julio de 2013). Disponible en: <http://www.easy.cl/easy/estatico/terminos.html>

<sup>30</sup> Easy.cl, Cambios y devoluciones (fecha de consulta: 15 de julio de 2013). Disponible en: [http://www.easy.cl/easy/estatico/cambios\\_devoluciones.html](http://www.easy.cl/easy/estatico/cambios_devoluciones.html)

## 2) Procedencia del retracto

Los términos y condiciones de Easy.cl establecen de modo expreso el derecho a retracto, haciendo alusión al artículo 3° bis de la LPDC y manifestando la facultad del consumidor de retractarse del contrato celebrado a través del portal electrónico.

Al igual que los términos y condiciones de Paris.cl, se establecen diversos requisitos para que se lleve a efecto el derecho a retracto. En consecuencia es necesario analizar la procedencia de estos requisitos y los problemas que pueden presentar.

## 3) Problemas presentados

Pese a no excluir el derecho a retracto e incluso hacer alusión al mismo en los términos y condiciones del sitio web, se establecen ciertos requisitos para llevar a cabo la devolución del dinero, los cuales como hemos visto pueden ver afectado el derecho a retracto.

En primer lugar, se indica que los productos no pueden haber sido probados y/o usados, que ciertos productos no pueden haber sido instalados, mientras que los productos sellados al vacío “no podrán ser abiertos” y los “discos, software y perfumes deberán estar sellados”.

Como hemos analizado, los requisitos no se ajustan a lo señalado en el artículo 3° bis de la LPDC, en cuyas líneas no se indica que los productos no pudiesen haber sido “probados” o “abiertos”. Por su parte, la exclusión del retracto debe ser establecida en forma expresa en los términos y condiciones y no en forma parcial, por lo que no es posible establecer limitantes al derecho a retracto establecido en el artículo 3° bis de la LPDC, como podemos desprender de lo estipulado en el artículo 4° de la LPDC, según el cual “[L]os



derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”<sup>31</sup>.

Al igual que en el caso de Paris.cl, es necesario mencionar que algunas excepciones establecidas por Easy.cl se ajustan a la necesidad de limitar el retracto en algunos casos particulares, por ejemplo, en el caso de discos, softwares, los cuales por sus características particulares pueden ser copiados o utilizados los códigos que permiten activarlos, dejando el producto inutilizable luego de la devolución.

Como hemos visto, en la legislación comparada existen excepciones para casos específicos en donde se excluye el retracto en forma legal, situación que no está presente en la legislación chilena, tornándose en el caso de Easy.cl como una cláusula abusiva.

Si la ley chilena incorporase limitaciones al ejercicio del derecho a retracto respecto de determinados tipos de productos “usados” o “probados”, eliminando a su vez la facultad otorgada al proveedor para excluir el derecho a retracto respecto de la totalidad de productos, nos encontraríamos ante una situación favorable para el proveedor, quien indicaría las excepciones ajustándose a la norma legal y manteniendo la debida protección al consumidor, quien no se vería afectado por limitaciones de mayor amplitud que en la práctica se establecen.

### 3.1.3 Falabella.cl

#### 1) Términos y condiciones

##### “e. Garantía de satisfacción

El cliente podrá, también, retractarse de sus compras, dejándolas sin efecto por su sola voluntad, en el plazo de 30 días corridos contados desde que se recibe el producto, con los

---

<sup>31</sup> Ley N° 19.496, de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Diario Oficial*, 7 de Marzo de 1997.

mismo requisitos señalado en la letra anterior y cumpliendo, además, las siguientes condiciones:

- 1ª Restituir el producto en buen estado, sin uso, con sus etiquetas, embalaje y accesorios originales y en perfectas condiciones;
- 2ª Entregar todos los manuales y pólizas de garantía. Los CD, softwares, perfumes, cremas o tratamientos de belleza, se deberán entregar sellados. Si el producto está sellado al vacío no debe ser abierto;
- 3ª Que el producto tenga deterioros imputables al consumidor o a terceros;
- 4ª Que el producto no esté expresamente exceptuado por el Proveedor de la posibilidad de retractarse, lo que deberá ser advertido en forma clara y destacada en la respectiva oferta”<sup>32</sup>.

## 2) Procedencia del retracto

El caso de Falabella.cl/Falabella.com es bastante particular. Se indica la existencia de una “garantía de satisfacción” pero se incorporan elementos del derecho a retracto. Como hemos visto, el artículo 4º de la LPDC expresa que los derechos establecidos en la misma ley son irrenunciables en forma anticipada por los consumidores, por tanto, no es posible reemplazar una garantía voluntaria por el derecho a retracto.

En este caso, Falabella.cl incorpora una garantía convencional, amparándose en el artículo 21 de la LPDC. Sin embargo, los términos y condiciones hacen una clara alusión del derecho a retracto, indicando que el cliente podrá “retractarse de sus compras, dejándolas sin efecto por su sola voluntad”, añadiendo en forma posterior que se aplicará la garantía siempre y cuando “el producto no esté expresamente exceptuado por el Proveedor de la posibilidad de retractarse”. El problema del sitio web de Falabella.cl es que confunde una garantía voluntaria con el derecho a retracto, el cual, sin embargo, no es excluido en forma expresa por el proveedor.

---

<sup>32</sup> Falabella.cl (fecha de consulta: 20 de agosto de 2013). Disponible en: <http://www.falabella.com/falabella-cl/static/staticContent1.jsp?active=4&id=cat30025>

Como veremos, debido a la confusión de ambas figuras, es posible que en los términos y condiciones del sitio web en análisis se puedan ver afectados los derechos del consumidor.

### 3) Problemas presentados

A pesar de no excluir el derecho a retracto, Falabella.cl establece ciertos requisitos para llevar a cabo la devolución del dinero. Dichos requisitos los establece respecto de la garantía convencional, sin embargo, al confundir el derecho a retracto con dicha garantía, puede dar lugar a la confusión por parte de los consumidores, dando a entender que las excepciones indicadas respecto del ejercicio de la garantía convencional se aplican también para el derecho a retracto.

No obstante, dichas excepciones no son aplicables en el derecho a retracto puesto que el proveedor sólo tiene la posibilidad de excluir el derecho en forma expresa, sin existir la posibilidad de establecer limitaciones a ciertos tipos de productos como vemos en el artículo 3° bis de la LPDC, en cuyas líneas no se indica que los productos no pueden ser “usados” luego de la entrega.

De la misma forma que los casos revisados con anterioridad, es necesario mencionar que algunas excepciones establecidas se ajustan a la necesidad de limitar el retracto en algunos casos particulares, como demuestra el derecho comparado revisado, no existiendo en la LPDC chilena excepciones de tipo legal al derecho a retracto y por tanto, estableciendo el proveedor, en este caso, cláusulas difusas que no se ajustan a la normativa chilena y que, en consecuencia, no son válidas.

## 3.2 Medios que excluyen el retracto

### 3.2.1 Groupon.cl

#### 1) Términos y condiciones

“Se excluye de todos los contratos celebrados a través del Sitio el ejercicio del derecho de retracto contemplado en el artículo 3° bis de la Ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.”<sup>33</sup>

#### 2) Procedencia del retracto

Como podemos apreciar, el sitio web de Groupon.cl excluye en forma expresa el derecho a retracto, ajustándose a lo establecido en el artículo 3° bis de la LPDC, la cual indica que procede el derecho a retracto, “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, ajustándose la cláusula de los términos y condiciones a lo establecido en la LPDC.

#### 3) Problemas presentados

No existirían problemas en lo establecido por los términos y condiciones de Groupon.cl, puesto que el sitio web se ajusta de manera adecuada a lo establecido en la norma, indicando de modo expreso la exclusión del derecho a retracto.

### 3.2.2 Lan.cl

#### 1) Términos y condiciones

Lan.com Chile presenta términos y condiciones distintos según las ofertas que realiza, no aplicando las condiciones para todos los contratos efectuados mediante el sitio web, sin embargo, la tendencia es al establecimiento de la siguiente cláusula:

---

<sup>33</sup> Groupon.cl (fecha de consulta: 15 de julio de 2013). Disponible en: <http://www.groupon.cl/pages/terms>

“Derecho a Retracto: En las ventas realizadas a través del Contact Center y en [www.lan.com](http://www.lan.com) no aplica derecho a retracto establecido en la LPDC, para compras realizadas por medios electrónicos o de comunicación a distancia.”<sup>34</sup>

## 2) Procedencia del retracto

De la misma forma que Groupon.cl, Lan.com Chile excluye en forma expresa el derecho a retracto, ajustándose la cláusula a lo establecido en el artículo 3° bis de la LPDC.

## 3) Problemas presentados

No existirían problemas en lo establecido por los términos y condiciones de Lan.com Chile, puesto que el sitio web se ajusta de manera adecuada a lo establecido en la norma, indicando en forma expresa la exclusión del derecho a retracto.

### 3.2.3 Travelclub.cl

#### 1) Términos y condiciones

“Las compras realizadas en Duty Free TC S.A. 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, no estarán sujetas al derecho de retracto. Esto en conformidad con el artículo 3° bis, letra b, de la Ley de Protección al Consumidor (Ley N° 19496), y por lo tanto los clientes no podrán ejercer dicho derecho.”<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Lan.cl (fecha de consulta: 15 de julio de 2013). Disponible en: [http://www.lan.com/es\\_cl/sitio\\_personas/terminos-y-condiciones/programaslantourscaribehotelvivawyndham](http://www.lan.com/es_cl/sitio_personas/terminos-y-condiciones/programaslantourscaribehotelvivawyndham)

<sup>35</sup> Travelclub.cl (fecha de consulta: 20 de agosto de 2013). Disponible en: <http://www.travelclub.cl/tienda/SAC.asp>

## 2) Procedencia del retracto

Travelclub.cl excluye en forma expresa el derecho a retracto, ajustándose a lo establecido en el artículo 3° bis de la LPDC.

## 3) Problemas presentados

El sitio web se ajusta de manera adecuada a lo establecido en la norma, indicando de modo expreso la exclusión del derecho a retracto.

## 4. ANÁLISIS DE FIGURAS ASIMILABLES AL RETRACTO EN MEDIOS ELECTRÓNICOS EXTRANJEROS

Debido a que muchas empresas de retail poseen sucursales en distintos países, podrían las cláusulas establecidas en sitios webs chilenos, que muchas veces son inconsistentes con la normativa chilena, tener algún tipo de relación en la escrituración de los términos y condiciones respecto de sus pares en las respectivas empresas de retail extranjeras.

En consecuencia, y como ejercicio de comparación, nos parece interesante analizar la práctica utilizada por algunos sitios webs extranjeros respecto de la posibilidad del consumidor de ejercer figuras asimilables al derecho a retracto establecidas en las diversas legislaciones.

### 4.1 Falabella.com.co (Colombia)

En el caso de la empresa de retail Falabella en Colombia, se señala en sus términos y condiciones que "[E]l cambio o devolución de un producto adquirido en FALABELLA, puede solicitarse dentro de los primeros diez (10) días calendario siguientes a la fecha de la compra [...] cuando la compra fue realizada a través de venta telefónica o página WEB. [...]"

1. Para realizar cualquier cambio o devolución [...] el producto debe estar en perfecto estado, completo (con catálogos y accesorios) y en su empaque original, de modo que esté apto para la venta;
2. En el caso de los productos que requieren armado, la garantía de satisfacción garantizada de diez (10) días no será efectiva si el producto ya fue armado. Solo se podrá utilizar si el producto no ha sido desempacado y se mantiene en su empaque original. [...]
4. En ningún caso se acepta la devolución o cambio de: toallas, sábanas, almohadas ni licores, perfumes ni productos de software."<sup>36</sup>

En virtud de los términos y condiciones revisados, es posible apreciar una situación similar a la del sitio web chileno de Falabella, según el cual el consumidor puede solicitar la devolución del dinero con ciertas limitaciones al derecho, como es el caso de ciertos productos como software, perfumes, productos que requieren armado, entre otros.

Sin embargo, la normativa colombiana establece como excepción al derecho a retracto aquellos productos que sean perecederos, de uso personal, entre otros, por lo que la cláusula que establece excepciones en el sitio web de Falabella de Colombia se ajustaría a la norma.

En el caso chileno no existe ningún tipo de excepción legal que permita al proveedor establecer limitaciones respecto de ciertos productos, salvo la excepción que lo faculta para dejar sin efecto el derecho a retracto, lo cual como hemos visto se constituye como una cláusula gravosa para el consumidor y que puede terminar por eliminar el sentido del derecho a retracto.

---

<sup>36</sup> Falabella.com.co (fecha de consulta: 15 de octubre de 2013). Disponible en: <http://www.falabella.com.co/falabella-co/category/cat111251/Cambios-y-devoluciones>

Por su parte, a diferencia del sitio web chileno, en Falabella de Colombia no se establece como requisito que el producto no se encuentre usado.

## 4.2 Easy.com.co (Colombia)

### 1. Política de cambio y devoluciones

"Para realizar el cambio de productos adquiridos en easy.com.co, debes acercarte a alguna de nuestras tiendas. Es indispensable presentar el producto en perfectas condiciones, con su empaque y folletos en perfecto estado, y la factura de compra."<sup>37</sup>

Si bien no se presenta una explicación detallada del derecho de los consumidores respecto de la devolución de productos, Easy Colombia permite la devolución de productos, indicando que los mismos deben encontrarse en perfectas condiciones, sin necesidad que se encuentren sellados o sin uso.

Sin perjuicio de ello, es la normativa colombiana la que establece un plazo de 5 días y algunas excepciones respecto del derecho de los consumidores. En consecuencia, no es necesario que el sitio web establezca limitaciones al derecho a retracto colombiano, puesto que es la norma la que delimita el derecho a partir de elementos razonables, como son los bienes de uso personal, perecederos, entre otros.

Al tratarse de una empresa que también se encuentra posicionada en nuestro país, podemos hacer una comparación en cuanto a los términos y condiciones de ambos medios electrónicos, obteniendo como resultado que el sitio web chileno de la empresa Easy de Cencosud se constituye en forma mucho más gravosa para el consumidor, indicando que los productos susceptibles de devolución no pueden haber sido probados y/o usados. Dicha limitación, si bien puede constituirse como una cláusula inválida, es posible ampararla en la

---

<sup>37</sup> Easy.com.co (fecha de consulta: 15 de octubre de 2013). Disponible en: <http://www.easy.com.co/terminos.php>



excepción que puede establecer el proveedor respecto del derecho a retracto, lo cual es claro que termina por demostrar una falla en la normativa chilena que no se hace cargo de las limitaciones a través de la norma, sino que faculta al proveedor en forma amplia, mermando en muchos casos la aplicación misma del derecho.

#### 4.3 Falabella.com.ar (Argentina)

Los términos y condiciones del sitio web de Falabella argentino, detallan que:

"Los cambios y/o devoluciones deberán realizarse antes de los 10 días de corrido desde la fecha de recepción del producto.

En este caso se enviará un técnico para corroborar las perfectas condiciones del producto, el cual realizará un informe que servirá de constancia para realizar o no el retiro del producto."<sup>38</sup>

El sitio web de Falabella Argentina se adecúa a la normativa de dicho país al indicar que el producto no puede haber sido usado, aunque indicando que "[E]l producto puede estar abierto pero DEBE estar con sus embalajes originales", lo cual se diferencia en forma mínima respecto a la norma, puesto que en ella se indica que el producto debe ponerse a disposición del proveedor sin haberlo usado y manteniéndose en el mismo estado en que se recibió, aunque esta última disposición puede estar sujeta a interpretaciones.

En términos generales se respeta el retracto establecido en la normativa argentina y se asimila la cláusula a lo establecido por Falabella en el sitio web chileno en cuanto a la falta de uso de los productos como requisito para la devolución. Pero aunque este requisito en el caso chileno produce una cláusula inválida, en el caso argentino se estaría actuando en conformidad a su normativa, la cual indica en forma expresa el requisito.

---

<sup>38</sup> Falabella.com.ar (fecha de consulta: 15 de octubre de 2013). Disponible en: <http://www.falabella.com.ar/falabella-ar/static/staticContent1.jsp?active=4&id=cat70012>

#### 4.4 Carrefour.es (España)

Los términos y condiciones de Carrefour de España expresan, respecto de la posibilidad de ejercer el algún tipo de derecho a retracto, lo siguiente:

"Política de devoluciones:

Dispones de 15 días para tus devoluciones.

Para realizar la devolución el artículo debe estar en perfecto estado, presentando el ticket de compra, accesorios y envoltorios originales.

Las películas, música, videojuegos y software, una vez abiertos, sólo se cambiarán en caso de defecto, y por el mismo título.

La devolución de ordenadores y electrodomésticos de gran volumen está sujeta a su comprobación previa.

Por razones de higiene, sólo se admitirá la devolución de ropa interior en caso de defecto.

Los colchones, almohadas y artículos de aseo personal una vez abiertos sólo tienen devolución en caso de defecto.

La devolución de productos adquiridos en saldos y últimas unidades sólo será aceptada en el centro en el que se ha efectuado la compra.

La devolución se realizará en el mismo medio de pago en el que se abonó la compra.

Esta garantía es adicional a los derechos que la ley concede a los consumidores."<sup>39</sup>

El derecho a desistimiento español, como hemos visto, se otorga al consumidor con ciertas excepciones, como es el caso de discos o programas informáticos, productos personalizados y en general, aquellos productos que por su naturaleza son difícilmente susceptibles de devolución. En este sentido, los términos y condiciones estipulados por Carrefour de España se ajustan a la normativa de su país.

---

<sup>39</sup> Carrefour.es (fecha de consulta: 15 de octubre de 2013). Disponible en: <http://www.carrefour.es/ayuda/#p59>

## 4.5 Conclusiones de la comparación

Si realizamos una comparación entre los sitios web de retail analizados, podemos concluir que existen elementos en común con el caso chileno.

Las empresas de retail extranjeras, por lo general, son respetuosas de sus respectivos ordenamientos jurídicos, aunque en ciertas ocasiones exigiendo elementos que no se encuentran en la norma. Sin embargo, en el derecho comparado es común la existencia de limitaciones a estos tipos de retracto o desistimiento, limitaciones que se establecen mediante la normativa de cada país. Por tanto, dichas limitaciones se presentan en los sitios web de retail, ajustándose a la norma.

El problema se presenta en el caso de los sitios web chilenos de retail, los cuales –al igual que los sitios web extranjeros– estipulan las mismas limitaciones.

Como hemos visto, en nuestro país no existe una limitación al retracto, sino sólo una facultad otorgada al proveedor de negar el derecho a retracto, con una amplitud que revisaremos a cabalidad en forma posterior.

## 5. PROPOSICIONES

### 5.1 ¿Se justifica la exclusión?

Como hemos visto, para el ejercicio del derecho a retracto por parte del consumidor deben cumplirse ciertas condiciones, manifestadas en el artículo 3° bis literal a y b de la LPDC y en el artículo 3° ter de la misma norma. Conforme a ello, el derecho a retracto no es un derecho general, sino que se aplica a los casos específicos estipulados en la ley.

En tal sentido, me parece que el establecimiento de una excepción al derecho a retracto, como es la exclusión del mismo por parte del proveedor, atenta contra el sentido final de la incorporación del derecho en la LPDC.

Como se manifiesta en el Mensaje del Presidente de la República ya mencionado, el derecho ha sido contemplado para situaciones en las cuales el consentimiento del consumidor se ve debilitado frente a técnicas de comercialización agresivas, como en este caso la compra de productos a distancia, en las cuales no existe una revisión física del producto del cual se efectúa la compra por parte del consumidor.

Cabe hacer notar el comentario del Diputado Encina, quien respecto del problema que puede generar la facultad otorgada al proveedor, alude a la posible disminución en las ventas que una cláusula de tales características puede producir. Sin embargo, como demuestra el estudio de comercio electrónico en América Latina 2012 realizado por América Economía<sup>40</sup>, el consumo electrónico en Chile durante el año 2005 -inmediatamente posterior a la incorporación del derecho a retracto en contratos de adhesión efectuados por medios electrónicos- data de 242,8 millones de dólares, no obstante el consumo electrónico del año 2011 supera con creces las ventas del año 2005, fijándose en 1.489,9 millones de dólares durante el periodo.

Por tanto, el pronóstico del Diputado Encina parece ser bastante erróneo, puesto que no sólo no disminuyeron las ventas desde la incorporación de la exclusión, sino que han aumentado en forma exponencial desde el año 2005. Por ello, el problema más grave que se presenta ante la exclusión del derecho a retracto es la desprotección del consumidor, quien muchas veces producto del desconocimiento de la norma, realiza compras a través de medios electrónicos con confianza en su derecho a exigir la devolución del dinero dentro de los 10 días posteriores a la compra. Sin embargo, como hemos visto a lo largo de este trabajo, la

---

<sup>40</sup> América Economía, El estudio de comercio electrónico en América Latina 2012 (fecha de consulta: 15 de julio de 2013). Disponible en: <http://especiales.americaeconomia.com/2012/comercio-electronico-america-latina-2012/graficos.php>

mayor parte de los proveedores excluyen en forma expresa el derecho a retracto o establecen cláusulas tendientes a limitar el derecho, exigiendo requisitos que no se ajustan a la norma.

En relación al aumento del consumo de comercio electrónico, se ha presentado otro problema mucho más grave en la tendencia por parte de los proveedores de realizar ofertas a través de medios electrónicos. Tal es el caso del *Cyber Monday*, una figura de marketing procedente de Estados Unidos, que se ha ido presentado en forma gradual en los últimos años en Chile, el cual consiste en la realización de ofertas por parte de diversos proveedores del país, las cuales se realizan una vez al año y durante una cantidad limitada de horas.

El problema de esto, es la posibilidad del proveedor de excluir el derecho a retracto en estos casos, puesto que estaríamos ante contratos celebrados por medios electrónicos y por tanto procedería la exclusión del artículo 3° bis literal b) de la LPDC. Sin embargo, nos encontramos al mismo tiempo con la figura del literal a) del artículo 3° bis, que indica la procedencia del derecho a retracto “[E]n 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”<sup>41</sup>.

Como vemos, en el caso del *Cyber Monday* no sólo nos encontramos ante un contrato efectuado por un medio electrónico, sino que al mismo tiempo se trataría de la compra de bienes cuya realización es convocada por el proveedor con dicho objetivo, en donde el consumidor debe expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión, que en este caso es electrónica.

Por tanto, en los casos de ofertas realizadas por medios electrónicos, nos encontraríamos en la esencia máxima de la protección efectuada por el derecho a retracto, puesto que no se trata sólo de un contrato realizado a distancia en donde no existe presencia física del producto, sino que además el consumidor se ve debilitado por las técnicas de

---

<sup>41</sup> Ley N° 19.496, de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Diario Oficial*, 7 de Marzo de 1997.

comercialización agresivas del proveedor, quien insta al consumidor a comprar en un período de tiempo limitado y que se encuentra facultado por la LPDC a excluir el derecho a retracto, desprotegiendo al consumidor y desconociendo la esencia del derecho, que es proteger a los consumidores en estos casos particulares.

Por tanto, esta facultad otorgada al proveedor no encuentra sentido en ninguno de los aspectos revisados, ni en la LPDC, ni en la propia conformación de la ley, constituyéndose no sólo como una facultad injustificada, sino también como una figura errónea en su planteamiento, como veremos.

## 5.2 Posibles modificaciones

En vista de la falta de justificación de la facultad otorgada al proveedor consistente en la posibilidad de excluir el derecho a retracto en el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, parece necesario suprimir la facultad presente en el artículo 3° bis de la LPDC.

El artículo 3° bis de la LPDC indica lo siguiente: “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: [...]

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. [...]”<sup>42</sup>

En el literal b), es necesario suprimir la facultad otorgada al proveedor, que en este caso se constituye en la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, puesto que como hemos visto no se justifica en la ley, ni tampoco se da luces de su fundamento en la conformación de la norma, afectando en forma grave un derecho del

---

<sup>42</sup> Ley N° 19.496, de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Diario Oficial*, 7 de Marzo de 1997.

consumidor que es esencial para la contratación por medios a distancia, en virtud de no encontrarse el consumidor en presencia física del producto.

Propongo, por tanto, mantener un derecho a retracto limitado, como se ha establecido en el artículo 3° bis de la LPDC, en virtud de las características particulares que reviste la contratación a distancia y por medios electrónicos, además del literal a) del artículo 3° bis y del artículo 3° ter de la misma ley, pero ajeno a exclusiones por parte del proveedor que no poseen un fundamento claro y que terminan afectando a los consumidores.

Cabe mencionar que tras un análisis de derecho comparado y de las cláusulas que incluyen o excluyen el derecho a retracto en los medios electrónicos chilenos, además del análisis de los sitios web extranjeros que expresan figuras asimilables al retracto, se hace notar la deficiencia con que opera el derecho a retracto en la protección de ciertos intereses de los proveedores.

En efecto, el derecho a retracto chileno no plantea el establecimiento de limitaciones para ciertos casos que en el derecho comparado se encuentran regulados por la ley, como por ejemplo, en el caso de ciertos productos como perfumes, software, discos, entre otros, los cuales poseen ciertas particularidades en su uso, puesto que en general se trata de productos que una vez usados por el consumidor, pierden su utilidad o disminuyen su contenido.

En tal caso, es necesario el establecimiento de excepciones legales al derecho a retracto, que permitan al proveedor plantear la imposibilidad del consumidor de efectuar la devolución de un producto de estas características.

El problema que se presenta en los medios electrónicos chilenos, es que los proveedores establecen cláusulas que limitan el derecho a retracto, las cuales no se encuentran reguladas por ley. Como hemos visto, el derecho comparado manifiesta la necesidad de incorporar ciertas excepciones al derecho a retracto.

En consecuencia, la amplitud con que opera la facultad otorgada al proveedor de excluir el derecho a retracto deja al consumidor en un estado de desprotección, sobre todo en casos donde se presentan ofertas realizadas a través de medios electrónicos, mientras que por otra parte, considero necesario la incorporación de ciertas limitaciones al derecho a retracto, establecidas por ley y no como facultad ilimitada del proveedor, pudiendo así asegurar que el consumidor no se vea desprotegido por malas prácticas de los proveedores.

## 6. CONCLUSIONES

A fin de obtener una visión panorámica de la problemática que genera la facultad otorgada al proveedor de excluir el derecho a retracto en contratos por adhesión celebrados en medios electrónicos, es necesario revisar de manera sistemática los puntos analizados.

Como hemos visto, el derecho a retracto es una figura que se establece en una modificación a la LPDC, cuya finalidad es, en palabras del Mensaje Presidencial, contemplar el derecho para aquellas situaciones en que los espacios de formación del consentimiento aparecen debilitados frente a técnicas de comercialización agresivas. En efecto, en el caso de contratos por adhesión celebrados por medios electrónicos nos encontramos con una situación particular, en donde el consumidor efectúa la compra de un producto sin poder apreciarlo en forma directa, pudiendo eventualmente ser inducido a error respecto de las características físicas del producto o de las funcionalidades del mismo, puesto que no tiene la posibilidad de “probar” el producto.

El establecimiento del derecho a retracto le otorga la facultad al consumidor de dar término al contrato en forma unilateral dentro de los 10 días posteriores a la compra. Pese a esto, al poseer el proveedor la facultad de excluir el derecho a retracto, el consumidor queda en el mismo estado de desprotección inicial, pudiendo recibir un producto que no se ajusta a sus expectativas y del cual no puede exigir la devolución.



Por su parte, en el análisis de la historia de la ley no existen indicios del fundamento por el cual se otorga la facultad al proveedor, planteándose inclusive una aprensión por parte del Diputado Encina respecto de los problemas que podría generar la exclusión, advirtiendo en forma errónea, como demostramos luego, que la figura podría dificultar las ventas a través de medios electrónicos, para luego plantear que bastaría con un veto aditivo o sustitutivo del Ejecutivo para solucionar el problema, lo cual no se llevó a cabo, manteniéndose la facultad del proveedor de excluir el derecho a retracto.

Comprobamos cómo la tendencia en derecho comparado es al establecimiento de un derecho a retracto, que en definitiva implica el derecho del consumidor de terminar el contrato en forma unilateral, sin expresar motivo alguno, no existiendo alusión a ninguna facultad otorgada a los proveedores respecto de la posibilidad de excluir el derecho. No obstante, cabe hacer presente que la mayoría de las normativas comparadas plantean excepciones o limitaciones a la posibilidad del consumidor de exigir la devolución del dinero, las cuales se justifican en las características particulares de ciertos productos.

Por tanto, podríamos interpretar que la incorporación de una facultad que permita al proveedor excluir el derecho a retracto, sea un intento por evitar que el consumidor realice la devolución de estos productos, por lo que la facultad otorgada en el caso chileno es demasiado amplia, terminando por provocar la desprotección del consumidor.

Luego, en el análisis de las cláusulas que excluyen o incluyen el derecho a retracto, comprobamos cómo la mayor parte de los proveedores, aunque no excluyen de modo expreso el retracto, establecen ciertos requisitos para que el derecho pueda ser ejercido por el consumidor. El problema de las limitaciones del derecho a retracto por parte de los proveedores, es que las mismas atentan de manera directa contra la esencia del derecho, puesto que tienden a eliminar la posibilidad del consumidor de “probar” o “usar” los productos, permitiendo la devolución del dinero siempre y cuando tales condiciones se cumplan.

Pese a lo anterior, el derecho a retracto tiene como finalidad la posibilidad del consumidor de desistirse del contrato una vez recibido el producto, puesto que durante la compra no ha tenido la oportunidad de apreciar el bien en forma física, directa, ni de comprobar sus funcionalidades, ya que ésta es realizada por medios digitales o a distancia. Por esto, el derecho a retracto permitiría disminuir esta deficiencia y otorgar al consumidor la posibilidad de probar el bien y comprobar que se ajuste a sus necesidades. Sin embargo, los requisitos o limitaciones que suelen establecer los proveedores en sus términos y condiciones, consisten efectivamente en que los productos no deben ser “probados” ni “usados” para exigir la devolución del dinero, afectándose a la esencia misma del derecho.

Además, hemos visto cómo la exclusión del derecho a retracto puede agravar la desprotección del consumidor en casos donde no sólo existe contratación por medios electrónicos, sino que además se efectúan ofertas a través de los mismos, afectando no sólo al literal b) del artículo 3° bis de la LPDC, sino que al mismo tiempo al literal a) del mismo artículo, afectándose la figura del retracto contemplada inicialmente por el legislador, en su totalidad.

En definitiva, hemos podido apreciar cómo la exclusión del derecho a retracto se constituye como un elemento que no encuentra justificación en la conformación de la norma, en la ley y tampoco en el derecho comparado, dejando al consumidor en un estado de desprotección. Además, da lugar al establecimiento de requisitos o limitaciones por parte de los proveedores, las cuales se presentan como cláusulas que no permiten al consumidor ejercer su derecho en forma cabal, atentando en definitiva contra la esencia misma del derecho, que es la posibilidad de dar término al contrato en forma unilateral sin existir la necesidad por parte del consumidor de esgrimir una razón para ello.

A fin de evitar el establecimiento de cláusulas por parte de los proveedores, se torna fundamental el establecimiento legal de limitaciones para el ejercicio del derecho a retracto respecto de algunos productos en particular, los cuales por sus características, como hemos

comprobado en el derecho comparado, poseen dificultades para obtener una devolución, ya que en general, su uso disminuye el producto o se podría dejar inutilizable.

En consecuencia, es necesaria, que la facultad otorgada al proveedor de excluir el derecho a retracto sea eliminada de la LPDC, puesto que no sólo desprotege al consumidor una vez ejercida la facultad del proveedor, sino que aunque no se excluya el derecho da lugar a la utilización de prácticas abusivas por parte de los proveedores, en un medio -como es el comercio electrónico- que aumenta en forma exponencial y que por tanto, requiere de una protección acorde a la magnitud de las transacciones efectuadas en forma digital.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA CITADA

TAPIA, Mauricio y VALDIVIA, José (2002), Contrato por adhesión Ley N°19.496 (Santiago, Editorial Jurídica de Chile)

PINOCHET, Ruperto (2001) Contratos electrónicos y defensa del consumidor, (Madrid, Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales S.A.)

PIZARRO WILSON, Carlos (2005) “El incumplimiento lícito del contrato por el consumidor: El derecho de retracto”, *Revista de derecho de la Universidad del Desarrollo (Santiago)*, Año VI, n. 11 Santiago ene. 2005, pdf, (fecha de consulta 24 de Mayo de 2013). Disponible en <http://www.derechoyconsumo.udp.cl/archivos/publicaciones/Derecho%20retracto.pdf>

DE LA MAZA, Iñigo (2009) “Ofertas sujetas a reserva: A propósito de los términos y condiciones en los contratos celebrados por medios electrónicos”, *Revista de derecho de la Universidad Austral de Chile (Valdivia)*, V. 22 n. 2 Valdivia dic. 2009, pdf, (fecha de consulta 24 de Mayo de 2013). Disponible en <http://www.scielo.cl/pdf/revider/v22n2/art05.pdf>

### NORMAS CITADAS

Normativa nacional

Ley N° 19.496, de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Diario Oficial*, 7 de Marzo de 1997.

Ley N° 19.799 de 2002, Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. *Diario Oficial*, 12 de abril de 2002.

Historia de la Ley N° 19.955, Boletín N°2.787-03 (fecha de consulta 24 de Mayo de 2013)

Disponible en:

<http://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/667/1/HL19955.pdf>

#### Normativa internacional

Real Decreto Legislativo N° 1/2007 de 2007, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, de 16 de noviembre de 2007, España.

Ley N° 24.240, 1993, Normas de Protección y Defensa de los Consumidores, publicada el 15 de octubre de 1993, Argentina.

Decreto Reglamentario 1798/94, 1994, Reglamentación de la Ley N° 24.240, publicada el 10 de octubre de 1994, Argentina.

Ley N° 8.078 del 1990, Código de Defensa do Consumdor, de 11 de septiembre de 1990, Brasil.

Ley N°1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, de 12 de octubre de 2011, Colombia.

Directiva europea 93/13/CEE de 1993, sobre las Cláusulas Abusivas en los Contratos Celebrados con Consumidores, de 5 de abril de 1993.

## SITIOS WEBS CITADOS

América Economía, *El estudio de comercio electrónico en América Latina 2012* (fecha de consulta: 15 de julio de 2013).

Disponible en:

<http://especiales.americaeconomia.com/2012/comercio-electronico-america-latina-2012/graficos.php>

Paris.cl (fecha de consulta: 15 de julio de 2013).

Disponible en:

<http://www.paris.cl/webapp/wcs/stores/servlet/es/paris/CQContentView?pageName=servicios/devoluciones-y-cambios&type=one&includeHF=true&catalogId=40000000629&langId=5&storeId=10801>

Easy.cl, *Términos y condiciones* (fecha de consulta: 15 de julio de 2013).

Disponible en:

<http://www.easy.cl/easy/estatico/terminos.html>

Falabella.cl (fecha de consulta: 15 de julio de 2013).

Disponible en:

<http://www.falabella.com/falabella-cl/static/staticContent1.jsp?active=4&id=cat30025>

Groupon.cl (fecha de consulta: 15 de julio de 2013).

Disponible en:

<http://www.groupon.cl/pages/terms>

Lan.cl (fecha de consulta: 15 de julio de 2013).

Disponible en:

[http://www.lan.com/es\\_cl/sitio\\_personas/terminos-y-condiciones/programaslantourscaribehotelvivawyndham](http://www.lan.com/es_cl/sitio_personas/terminos-y-condiciones/programaslantourscaribehotelvivawyndham)

Travelclub.cl (fecha de consulta: 20 de agosto de 2013).

Disponible en:

<http://www.travelclub.cl/tienda/SAC.asp>

Falabella.com.co (fecha de consulta: 15 de octubre de 2013).

Disponible en:

<http://www.falabella.com.co/falabella-co/category/cat111251/Cambios-y-devoluciones>

Easy.com.co (fecha de consulta: 15 de octubre de 2013).

Disponible en:

<http://www.easy.com.co/terminos.php>

Falabella.com.ar (fecha de consulta: 15 de octubre de 2013).

Disponible en:

<http://www.falabella.com.ar/falabella-ar/static/staticContent1.jsp?active=4&id=cat70012>

Carrefour.es (fecha de consulta: 15 de octubre de 2013).

Disponible en:

<http://www.carrefour.es/ayuda/#p59>