



31
MAY
2022

El derecho a retracto en el Cyberday



En este nuevo evento de descuentos y ofertas online que se realiza en Chile, que genera interés masivo y millonarias cifras en transacciones, siempre es bueno recordar los derechos de los consumidores, especialmente porque en este Cyberday 2022 se aplicará por primera vez la nueva Ley 21.398, comúnmente conocida como Ley Pro Consumidor, la cual **establece una serie de nuevos derechos para los consumidores en distintos ámbitos, elevando su protección.**

La primera de estas modificaciones es el derecho a retracto, norma que fue fortalecida respecto a las compras a distancia -esencialmente del Cyberday-, la que **establece que el consumidor puede retractarse de la compra, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados, no desde la compra, sino que desde la recepción del producto**, y en el caso de los servicios, desde la contratación hasta antes de la prestación del mismo.

En este sentido, es necesario leer previamente los términos y condiciones de las plataformas que ofrecen servicios, ya que los proveedores de servicios pueden excluir el derecho a retracto, por lo que es importante tener claro si aplica o no este derecho.

En el caso de la compra de productos por plataformas tecnológicas, **no procede el retracto en casos muy excepcionales** y que son principalmente los siguientes: productos que no pueden ser devueltos, siendo los más comunes la **comida** que perece a los pocos días de la compra; los que hayan sido **confeccionados especialmente para el cliente**, como puede ser un traje a la medida o un vestido; o **bienes de uso personal**, por ejemplo, productos de limpieza.

Para ejercer el derecho a retracto el comprador debe poder utilizar los mismos medios por los que lo adquirió y siempre es importante confirmar la recepción de la confirmación de compra en el correo electrónico, ya que de no recibir dicha información, el plazo de retracto puede aumentar hasta 90 días. El plazo máximo para abonar lo pagado por el producto no puede ser superior a 45 días desde la comunicación del retracto.

Es importante también que en caso de que un producto se haya comprado con crédito otorgado por el mismo proveedor o por un tercero previo acuerdo con el proveedor, como puede ser el caso de una tarjeta de crédito, este queda resuelto por el solo hecho del retracto.

Finalmente, hay que recordar que **siempre es importante guardar la caja del producto, ya que para el retracto es necesario que los productos estén en buen estado e incluir los embalajes originales, las etiquetas, garantías y manuales.**



Daniel Montalva Armanet
Últimos publicados:

• [El derecho a retracto en el Cyberday](#)

Correo de contacto

Columnas recientes

- [Justicia, un derecho esquivo para la mujer](#)
- [El desafío de la autonomía indígena](#)
- [Riesgos de la automedicación en invierno](#)
- [Violencia puertas afuera](#)
- [Patrimonio y educación ciudadana](#)
- [Sexualidad femenina saludable y autoestima](#)
- [El derecho a retracto en el Cyberday](#)
- [El futuro de Chile](#)
- [Terrorismo, delincuencia narcotráfico, inmigrantes, agresiones ¿hay solución?](#)
- [Movilidad segura como derecho para las personas](#)