



BANCO DE DATOS

Hay casos en que se exceptúa el derecho a retracto

*** Arrepentirse de una compra es posible y es una decisión que está amparada por la Ley del Consumidor, para ciertas instancias.**

Lo que se define como "derecho a retracto" aplica a aquellos contratos celebrados por medios electrónicos, según precisan en el Sernac.

Sin embargo, hay excepciones. Como nos contó Alfredo Traub, quien recibió una oferta escrita de parte de una agencia de viajes en que aparecía una frase que llamó su atención. Esta advertía a sus clientes que "las ventas a través de *contact center* (telefónico o correo electrónico) y por sitio web no tienen derecho a retracto según la Ley N° 19.496 para compras en medios electrónicos o a distancia". A su juicio, "ello revela una vez más que a los legisladores les interesa proteger a los empresarios y no a las

personas".

Consultamos en el Sernac y nos respondieron que en el caso de la contratación de servicios, se trata de un derecho dispositivo. Esto quiere decir que el proveedor podrá excluir su ejercicio, siempre y cuando ello sea informado al consumidor, de manera anticipada, inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y al pago del precio del servicio. De lo contrario, el proveedor se encontrará en la obligación de respetar el derecho a retracto.

Agregaron que, por lo an-

teriormente señalado, es importante que el consumidor adquiera sus productos o servicios de manera plenamente informada, tanto de sus derechos como de las condiciones de contratación, de manera previa al pago. Solamente de esta forma podrá asegurar una correcta protección de sus derechos:

*** Que se informe el precio final, las características relevantes y el *stock* disponible.**

*** Indicar modalidades del despacho, los plazos de entrega y los costos asociados.**

*** Que lo que se promete en la publicidad se cumpla y se respeten las promociones y ofertas.**

Si los consumidores compran productos o contratan servicios a través de una empresa de descuentos, esta debe responder, aunque haya actuado como intermediaria de otros proveedores, aseguran en el Sernac.

