



RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL DERECHO A RETRACTO EN LA COMPRA DE FLORES ADQUIRIDAS A TRAVÉS DE COMERCIO ELECTRÓNICO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 77.036.

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N.º 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496; la Ley N.º 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N.º 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L N.º 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N.º 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N.º 19.496.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N.º 77.036, de fecha 24 de junio de 2024.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.



RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre el Derecho a Retracto en la compra de flores adquiridas a través de Comercio Electrónico, que resuelve la solicitud N° 77.036", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL DERECHO A RETRACTO EN LA COMPRA DE FLORES ADQUIRIDAS A TRAVÉS DE COMERCIO ELECTRÓNICO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 77.036

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 77.036 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación del régimen de retractor aplicable en la compraventa de productos, en concreto, respecto a flores y arreglos flores adquiridos a través de comercio electrónico. Por consiguiente, se solicita la interpretación del artículo 3 bis de la Ley N° 19.496¹ (en adelante "LPDC").

II. Interpretación jurídica

Inicialmente, como ya ha establecido este Servicio, a través del Dictamen Interpretativo "Sobre el Derecho de Retracto"², aprobada mediante la Resolución Exenta N° 496, de 26 de julio de 2023, el retractor es: "(...) *el derecho que tienen los consumidores, en determinados casos, a **desistir unilateralmente del contrato, sin una causa específica, dentro de un determinado plazo***".

Conforme a lo anterior, uno de los casos en que, en principio, es posible ejercer el derecho a retractor, en virtud del artículo 3 bis literal b), es aquel en que el **contrato ha sido celebrado a través de medios electrónicos**.

Ahora bien, esta regla general, sobre la procedencia del derecho a retractor en el comercio electrónico, presenta excepciones consagradas en el propio artículo 3 bis literal b). Así: "*En los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este derecho en el caso de 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.*" (énfasis añadido).

Así las cosas, lo que cabe dilucidar es si los bienes ofrecidos, a los que se refiere la solicitud de interpretación administrativa, son de aquellos que puedan ser susceptibles de ser excluidos del derecho al retractor de las personas consumidoras.

Siguiendo, quien realiza la consulta indica que su oferta de bienes consiste en flores y arreglos florales, por lo que se debe dilucidar si dichos bienes, por su naturaleza, pueden ser devueltos o no, si caducan con rapidez o no, y analizar el caso de la confección conforme a las especificaciones de la persona consumidora.

¹ Las referencias a la Ley N.º 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N.º 3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

² Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-76816.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En dicho orden de ideas, respecto a estos bienes, en atención a su naturaleza y la reinserción al mercado, es posible entender que, en principio, podría ejercerse el retracto, pues son bienes que, luego de una inspección por quien adquiere, podrían volver a ser comercializados por parte del proveedor, circunstancia que no ocurre, por ejemplo, con productos que luego de la inspección pierden la calidad de “nuevos”, como lo es el caso de la lavadora que es instalada.

Ahora, respecto al segundo punto de atención, esto es si dichos bienes pueden deteriorarse o caducar con rapidez, por las características del bien, no es posible generalizar, pues dependerá de cada especie de flor en particular, como también de las condiciones en que dichos bienes sean manipulados por el proveedor y la persona consumidora al recibirlos.

En dicha línea, es posible colegir que la excepción del ejercicio del retracto dependerá del caso a caso del bien comercializado, por ejemplo, en el caso de flores de corta duración o “flores frescas” (aquellas cuyas durabilidad, en un uso previsible, son inferiores a 10 días corridos) como lo son los tulipanes, hortensias y rosas, podrían ser sujetas de exclusión del retracto por ser bienes que pueden deteriorarse o caducar con rapidez; circunstancia que no es compartida con las flores de larga duración como ocurre, por ejemplo, con las siemprevivas y los crisantemos.

Finalmente, en relación a aquellos casos en que el producto es confeccionado conforme a las especificaciones de la persona consumidora, el criterio debe circunscribirse a un análisis de si el producto vendido requirió de la utilización de otros bienes respecto a los cuales no existe posibilidad de separarlos, sin detrimentos, del producto final³, por ejemplo, un arreglo floral de un determinado número de crisantemos envueltos en papel celofán, podría eventualmente ser desagregado, permitiendo conservar la individualidad de sus partes originales, es decir, separar los crisantemos y el papel sin problema, por lo que este tipo de productos, en cuanto tales, no caben en la excepción del retracto, circunstancia que dista, por ejemplo, si utilizó algún macetero que requirió un grabado especial, o la utilización de materiales o elementos que no pueden volver a ser usados nuevamente, como ocurre con el uso de espumas florales, o no pueden ser desprendidos por separado sin detrimento o sin perder su naturaleza o condición inicial e individual.

Además, como se indicó, el correcto manejo del producto por parte de la persona consumidora es determinante para el ejercicio del retracto, pues como señala el propio artículo 3 bis literal b): *“No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.”*. En dicho contexto, el factor de imputabilidad o culpabilidad en la persona consumidora deberá ser analizado a la luz de la información otorgada por el proveedor, por ejemplo, si la flor debe tener un riego periódico o una cierta cantidad de exposición al sol, u otra circunstancia, ello deberá ser informado de manera previa y oportuna a la celebración del contrato de compraventa.

Continuando, en el caso de la adquisición de productos, el derecho a retracto podrá ser ejercido en el plazo de diez días corridos contados desde la recepción del producto, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A de la LPDC, de no ser así, el plazo se extenderá a noventa días.

³ Siempre y cuando no sean de aquellos bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez, en los términos de lo ya indicado previamente, pues en dicho caso hay que volver al criterio ya abordado.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sin perjuicio de lo ya abordado, en virtud del propio artículo 3 bis de la LPDC: *"Los proveedores deberán informar al consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, y, **en caso de que proceda, su exclusión.**"* (énfasis agregado), es decir, si el proveedor decide excluir el derecho a retracto respecto a los bienes que comercializa, es de su responsabilidad, informar respecto a tal circunstancia -antes de la contratación-, y fundar en qué causal se ampara dicha exclusión.

A su vez, tener a la vista que, como fue dicho, el derecho a retracto es un derecho que tienen las personas consumidoras con el objetivo de poner fin de manera unilateral y sin expresión de causa a ciertos contratos celebrados. Este derecho se diferencia del correspondiente a la garantía legal, siendo este último un derecho irrenunciable y que no admite excepciones en la adquisición de productos nuevos, cuyo ejercicio tiene como hipótesis de procedencia -en el mercado analizado- **diferencias en la cantidad informada**, y los casos de **vicios en la calidad o aptitud del producto**⁴.

Así, la persona consumidora podrá optar a su derecho a garantía legal en aquellos casos en que, por ejemplo, se vende una docena de unidades de rosas, pero llega un número distinto al adquirido, como también en aquellos casos en que, por ejemplo, las flores son entregadas en mal estado (marchitas, podridas, u otro).

Finalizando, en el caso de bienes que no sean durables, es decir, aquellos que tengan una duración en usos previsibles inferior a seis meses, la garantía legal deberá ser ejercida en el plazo que esté impreso en el mismo producto o en su envoltorio, como ocurre con aquellos productos que en su envase o envoltorio indican su fecha de expiración. En cambio, si no se informa la fecha de vencimiento o expiración, según lo dispuesto en la LPDC, el consumidor tendrá el plazo de 7 días corridos, contados desde la fecha en que recibió el producto, para ejercer su derecho a la garantía legal.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, de conformidad con el artículo 3 bis de la LPDC, el derecho a retracto en la adquisición de flores o arreglos florales, a través del comercio electrónico, admite como exclusión del mencionado derecho sobre la base de que dichos bienes están sujetos a deteriorarse o caducar con rapidez, circunstancia que, en el caso en análisis, dependerá de la flor que en particular se ofrezca, dado que dependiendo de la especie de la flor su durabilidad variará.

A su vez, en el caso de aquellos productos que sean confeccionados conforme a las especificaciones de la persona consumidora, en atención al mercado en que particular se gesta la consulta, el derecho a retracto debe ser excluido si es que dicho producto es de aquellos en que se utilizaron bienes que son imposibles de desagregar sin generar un detrimento en los mismos.

Con todo, la circunstancia de excluir el derecho a retracto, por parte del proveedor, es un deber que el ofertante deberá comunicar de manera previa a la adquisición del producto, fundamentando bajo qué causal está excluyendo dicho derecho.

⁴ Véase, de manera más pormenorizada: "Circular Interpretativa Sobre el Ejercicio de la Garantía Legal", disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-78648.html>





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Finalmente, se realiza la prevención de que, sin perjuicio de la posibilidad de excluir el derecho a retracto en el mercado consultado, las personas consumidoras tienen derecho a la garantía legal de los productos adquiridos, cuya causal y plazo para el ejercicio de tal derecho dependerá según el caso en particular.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el Derecho a Retracto en la compra de flores adquiridas a través de Comercio Electrónico, que resuelve la solicitud N° 77.036" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

ERA/GGP/

Distribución:

- Destinatario
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/5MLJXK-974>