Cyber Day 2025: explican el derecho a retracto de una compra online

Desde la noche del domingo y hasta la medianoche del miércoles se desarrolla en Chile el Cyber Day 2025, en el cual variadas tiendas lanzan ofertas online activando aún más el e-commerce. El flujo de compra es mayor y con ello es relevante recordar cuáles son los derechos del comprador en el marco de la Ley de Protección al Consumidor.

En ese sentido el académico de la Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Rodrigo Momberg, explicó que el plazo de devolución establecido es de 10 días.

Anuncio Patrocinado

“Todas las ventas que se hacen a través del comercio establecido están amparadas por la Ley de Protección al Consumidor o Ley 19.496 en cuanto el adquirente lo hace como destinatario final”, indicó el abogado.

Agregó que cuando se trata de compras hechas a distancia a través de plataformas que funcionan en internet, el consumidor tiene el derecho a retracto, establecido en el artículo 3° bis de dicha ley.

“La ley concede 10 días de plazo a partir desde que recibe el producto o desde que contrata el servicio para poner término unilateralmente al contrato sin necesidad de expresión de causa. Ello significa que se podría devolver el producto respectivo, y por otro lado en el caso de los servicios, el consumidor también podría arrepentirse de haberlo contratado”, señaló Momberg.

El abogado hizo hincapié en que para hacer efecto del retracto el bien no debe estar deteriorado o el servicio no debe ser utilizado.

La recomendación del abogado durante este Cyber Day 2025, es comparar entre las distintas ofertas que se ponen a su disposición por los proveedores, no sólo en cuanto al precio sino también a las condiciones de la venta y a las de garantía.

“El proveedor tiene la obligación de brindar todos estos antecedentes, lo más importante es ponerla a disposición del consumidor. Debería ser relativamente fácil acceder a ella y mi recomendación es que si no lo es, simplemente busquen otra alternativa para evitar sorpresas desagradables”, finalizó el abogado.

y tú, ¿qué opinas?