

DERECHO DE ARREPENTIMIENTO

Concepto

El derecho de arrepentimiento es la facultad que tiene el consumidor de:

- revocar la aceptación del contrato,
- cancelar la compra,
- dejar sin efecto la operación,

sin necesidad de expresar causa.

Se aplica especialmente a:

- compras online,
 - ventas telefónicas,
 - contratos celebrados a distancia,
 - operaciones fuera del establecimiento comercial.
-

FUNDAMENTO

El consumidor, en operaciones digitales o a distancia:

- no puede examinar físicamente el producto,
- muchas veces contrata impulsivamente,
- recibe información limitada,
- se encuentra en situación de inferioridad frente al proveedor.

Por ello, la ley le concede un período de reflexión.

BASE NORMATIVA

Art. 34 Ley 24.240: El consumidor puede revocar la aceptación dentro de los 10 días
Art. \ 34 \ Ley \ 24.240: \ El \ consumidor \ puede \ revocar \ la \ aceptación \ dentro \ de \ los \ 10 \ días
Art. 34 Ley 24.240: El consumidor puede revocar la aceptación dentro de los 10 días

PLAZO

10 días corridos

El plazo comienza desde:

- la entrega del producto,
o
 - la celebración del contrato, según corresponda.
-

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

1. No requiere justificación

El consumidor:

no debe explicar por qué cancela la compra.

2. Es gratuito

El proveedor:

- no puede cobrar penalidades,
 - ni retener sumas injustificadamente.
-

3. Debe informarse claramente

El proveedor tiene obligación de informar:

- existencia del derecho,
- plazo,
- procedimiento de cancelación.

Si no informa adecuadamente:

puede ampliarse la protección al consumidor.

EFECTOS JURÍDICOS

La revocación produce:

- extinción del contrato,
 - restitución recíproca,
 - devolución del dinero.
-

GASTOS Y DEVOLUCIONES

En general:

- el consumidor devuelve el producto,

- el proveedor reintegra el dinero.

La interpretación protectora suele evitar costos excesivos para el consumidor.

BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO

Resolución 51/2021 — Secretaría de Comercio

Las plataformas digitales deben incluir:

- acceso visible,
- simple,
- inmediato,
- permanente,

para ejercer la revocación.

EJEMPLOS PRÁCTICOS

Caso 1

Una persona compra ropa online y al recibirla:

- no le gusta,
- el talle no coincide,
- decide cancelar.

Puede ejercer el derecho de arrepentimiento dentro del plazo legal.

Caso 2

Un usuario contrata una suscripción digital y luego decide cancelarla.

También puede aplicarse la revocación si se cumplen las condiciones legales.

EXCEPCIONES

El derecho de arrepentimiento puede limitarse en ciertos supuestos, por ejemplo:

- productos personalizados,
 - bienes perecederos,
 - contenido digital consumido inmediatamente,
 - servicios totalmente ejecutados con consentimiento previo.
-

RELACIÓN CON EL COMERCIO ELECTRÓNICO

El derecho de arrepentimiento es uno de los pilares del e-commerce moderno porque:

- genera confianza,
 - reduce asimetrías,
 - protege al consumidor digital.
-

En las compras online, el consumidor posee una protección reforzada porque contrata sin contacto físico directo con el producto o proveedor.