

**Derecho a Retracto según lo indicado en la Ley N°19.496 “Que Establece Normas sobre  
Protección de los Derechos de los Consumidores”**

Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión. El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor. En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero. Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto.

Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto. Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Para ejercer el derecho a retracto el Cliente deberá presentar la solicitud a través de los siguientes canales de atención cliente:

- Sucursales de Atención Clientes
- Call Center (800171171)

**Término del contrato del servicio**

Claro respeta a cabalidad lo dispuesto en el artículo 26 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones (Decreto 18), respecto al término del contrato de servicios.

Artículo 26º. El suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de cualesquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, en todo momento, notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente, el que deberá poner término a la provisión del servicio dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento. A partir de esa fecha dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios cuya contratación se haya finalizado, y en el caso que el proveedor haya cobrado tales cargos en forma adelantada, deberá realizar las devoluciones proporcionales correspondientes.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato. Tratándose de sucesión por causa de muerte y para efectos de poner término al contrato de la especie bastará que la comunidad hereditaria en su conjunto o mediante el otorgamiento de un poder simple a uno de sus miembros o un tercero, requiera dicho término, acompañando el correspondiente certificado de defunción y copia de la libreta de familia correspondiente.

Para ejercer el término del contrato el Cliente deberá presentar la solicitud a través de los siguientes canales de atención clientes Claro:

- Sucursales de Atención Clientes.
- Call Center (800171171).