

Artículo original

EL DERECHO AL ARREPENTIMIENTO EN EL PERÚ: UNA PROPUESTA A PARTIR DE UN ANÁLISIS COMPARATIVO EN ESPAÑA, ARGENTINA Y CHILE

The Right of Withdrawal in Peru: A Proposal Based on a Comparative Analysis of Spain, Argentina, and Chile

Lucia Romina Núñez-Hume

Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú

Correo: lucnunezh@upt.pe | ORCID: [0009-0008-4533-2160](https://orcid.org/0009-0008-4533-2160)

Recibido: 7 de junio de 2026 | Aceptado: 21 de junio de 2026

Publicado: 29 de junio de 2026

RESUMEN

Este artículo realiza un análisis comparativo y propositivo del “derecho al arrepentimiento” en el Derecho del Consumo de España, Argentina, Chile y Perú. A través de sus fuentes normativas, doctrina y jurisprudencia, se examina cómo esta facultad excepcional, limita al dogma pacta sunt servanda. El estudio aborda las asimetrías regulatorias en los plazos de ejercicio, el incumplimiento de los deberes de información precontractual y la operativización digital mediante el “botón de arrepentimiento”. Asimismo, se analizan las tensiones dogmáticas en la restitución de prestaciones y el estándar de diligencia exigido al consumidor. La investigación concluye que, aunque los tres sistemas protegen al contratante débil frente a la asimetría informativa, difieren sustancialmente en su rigor tuitivo y en cómo equilibran la indemnidad patrimonial del consumidor con la seguridad jurídica en el tráfico mercantil. Cuestiones a partir de las cuales se ofrece una propuesta para un derecho al arrepentimiento en el Perú.

Palabras clave: Derecho de consumo, comercio electrónico, derecho al arrepentimiento, análisis comparativo, seguridad jurídica.

ABSTRACT

This article provides a comparative and propositive analysis of the “right of withdrawal” in the consumer law of Spain, Argentina, Chile and Peru. Through its statutory sources, doctrine, and jurisprudence, it examines how this exceptional power acts as a limit to the *pacta sunt servanda* dogma. The study addresses the regulatory asymmetries in exercise deadlines, non-compliance with precontractual information duties, and digital implementation through the “withdrawal button”. Likewise, it analyzes the dogmatic tensions surrounding the restitution of performances and the standard of diligence required of the consumer. The research concludes that, while the three systems protect the weaker contracting party against information asymmetry, they differ substantially in their protective rigor and in how they balance the consumer’s patrimonial harmlessness with legal certainty in commercial transactions. Based on these issues, a proposal for a right of withdrawal in Peru is presented.

Keywords: Consumer law, E-commerce, Right of withdrawal, Comparative analysis, Legal certainty.

Cómo citar: Núñez-Hume, L. R. (2026). El derecho al arrepentimiento en el Perú: una propuesta a partir de un análisis comparativo en España, Argentina y Chile. *Derecho*, 18(18), 104-134. <https://doi.org/10.47796/derecho.v18i18.1500>

1. INTRODUCCIÓN

La masificación de los canales virtuales de distribución y la desmaterialización de las transacciones comerciales han transformado profundamente las dinámicas de la contratación contemporánea, imponiendo desafíos inéditos a las estructuras clásicas del derecho civil. El tradicional dogma de la fuerza obligatoria del contrato, condensado en el aforismo *pacta sunt servanda*, suponía un escenario de negociación presencial y simétrico donde las partes manifestaban un consentimiento madurado ante prestaciones físicamente verificables (Severin-Fuster, 2024).

En el ecosistema del comercio digital, por el contrario, el consumidor se enfrenta a un entorno de asimetría informativa estructural y de sutiles presiones cognitivas, debiendo decidir sobre representaciones

virtuales sin tomar contacto directo con el bien o servicio, lo que a menudo vicia el consentimiento y fomenta la compra impulsiva (Bielli y Ordóñez, 2020; Rosas-Villarrubia, 2020). Frente a esta vulnerabilidad relacional, que sitúa al adquirente en una posición de clara debilidad y desequilibrio, los ordenamientos iusprivatistas de la tradición continental han incorporado el denominado “derecho al arrepentimiento” como una herramienta protectora indispensable que concede al consumidor la potestad unilateral, incondicionada y gratuita de dejar sin efecto un negocio jurídicamente válido (Isler Soto, 2024; Sosa Olán, 2016).

Partiendo de esta realidad, el presente artículo tiene por objetivo sentar bases para una propuesta de derecho al arrepentimiento para el sistema jurídico peruano teniendo como punto de partida un análisis comparativo del derecho al arrepentimiento en tres sistemas de la tradición jurídica del Derecho continental: España, Argentina y Chile. A través de un examen detallado de sus marcos normativos, de su doctrina y de sus directrices más recientes, este artículo pretende desentrañar las similitudes y divergencias operativas que presentan estos tres sistemas jurídicos al configurar dicho mecanismo de tutela. Específicamente, se abordarán aspectos fundamentales como la naturaleza dogmática de esta institución jurídica, los plazos legales de su ejercicio, las consecuencias de la omisión de los deberes informativos precontractuales por parte del empresario, la implementación de interfaces y botones de arrepentimiento digital en línea, y las exigencias de conservación física de las prestaciones restituidas. Esto con el fin de efectuar un abordaje propositivo al derecho al arrepentimiento en el Perú.

2. MÉTODO

La presente se trata de una investigación dogmática con un enfoque mixto, tanto propositivo como comparativo. La investigación se estructura a partir de la revisión, sistematización y contraste de las estructuras normativas, doctrinarias y jurisprudenciales que regulan la facultad unilateral de desvinculación contractual en el ámbito del

Derecho del Consumo en tres países pertenecientes a la tradición del Derecho continental: España, Argentina y Chile.

Para la operativización del análisis comparativo microcomparado, se establecieron categorías analíticas uniformes que permiten identificar las asimetrías y los puntos de convergencia en el diseño de esta potestad de ineficacia sobrevenida. Estas variables comprenden:

2.1 LA DENOMINACIÓN TÉCNICA Y NATURALEZA DOGMÁTICA DE LA FIGURA.

- El plazo ordinario de ejercicio y las reglas de cómputo ante la omisión de los deberes de información precontractual.
- La adecuación técnica en entornos virtuales a través de interfaces en línea o botones digitales de desvinculación.
- El estándar de diligencia y las consecuencias físicas aplicables ante la imposibilidad de restitución material de las prestaciones.

En cuanto al proceso de recopilación de fuentes se dividió en tres niveles analíticos debidamente justificados por sus objetivos:

- Fuentes normativas: Examen de la legislación vigente y reformada que regula las relaciones de consumo a distancia, específicamente el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) de España; el Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) y la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor en Argentina; y la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores modificada por la Ley Pro Consumidor (Ley N° 21.398) en Chile.
- Fuentes jurisprudenciales: Selección de fallos paradigmáticos y recientes emitidos por altos tribunales que fijan los criterios interpretativos actuales, tales como las sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (v.gr., Caso Sofatutor, C-

565/22) y el pronunciamiento de la Corte Suprema de Chile (caso Sernac con Cencosud Retail S.A.).

- Fuentes doctrinales: Revisión de literatura científica y especializada de producción reciente (periodo 2016-2025) indexada en bases de datos académicas, evaluando los aportes críticos de iusprivatistas en la materia dentro de los tres sistemas jurídicos estudiados.
- La técnica de análisis empleada consistió en el método analítico-comparativo, facilitando la contrastación crítica de los hallazgos para determinar de qué manera cada sistema aborda la protección del contratante en la postura más débil frente a los principios de pacta sunt servanda y seguridad jurídica del mercado.

A partir de ello, se efectúa un análisis propositivo con proyección a sentar las bases para una propuesta de derecho de arrepentimiento en el sistema jurídico peruano.

3. RESULTADOS

3.1. EL DERECHO AL DESISTIMIENTO EN ESPAÑA

El estudio del derecho de desistimiento en España requiere analizar su evolución normativo-doctrinal, la cual ha estado fuertemente condicionada por el proceso de armonización del mercado interior de la Unión Europea (Sosa Olán, 2016). Esta figura, que excepciona el principio tradicional de obligatoriedad contractual o pacta sunt servanda positivado en el artículo 1256 del Código Civil español, se define dogmáticamente como una facultad discrecional de ineficacia sobrevenida. Mediante ella, el legislador otorga al consumidor la prerrogativa de dejar sin efecto de manera unilateral un contrato válido, de forma totalmente gratuita, sin necesidad de invocar o justificar causa alguna (ad nutum) y dentro de un breve plazo temporal legalmente preestablecido (Miranda Serrano, 2025).

Desde el prisma dogmático, resulta fundamental diferenciar el desistimiento de otras categorías civilistas de ineficacia contractual como la nulidad, la anulabilidad, la resolución o la rescisión (Sosa Olán, 2016). A diferencia de la nulidad o de la anulabilidad, que se dirigen a corregir vicios o patologías estructurales surgidas en el momento mismo de la formación del contrato, el desistimiento presupone un negocio plenamente válido y eficaz. Asimismo, se distancia de la resolución contractual por incumplimiento regulada en el artículo 1124 del Código Civil, en tanto que no exige una infracción previa por la contraparte, y de la rescisión, pues no requiere la concurrencia de una lesión económica ni de una situación de fraude. Se erige así como un remedio exógeno y tuitivo destinado a paliar la asimetría informativa y la presión psicológica características de las relaciones de consumo modernas.

El régimen general de este instituto se consagra en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, que experimentó una profunda reforma tras la transposición de la Directiva 2011/83/UE mediante la Ley 3/2014 (Miranda Serrano, 2025). Este marco delimita su aplicación a las relaciones de consumo. Aquí, el derecho español presenta una singularidad frente al estándar europeo: el artículo 3 del TRLGDCU extiende la condición de consumidor no solo a las personas físicas, sino también a las personas jurídicas y entes sin personalidad que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Frente a ellos se sitúa el empresario, definido de forma amplia bajo el artículo 4 del TRLGDCU, abarcando a cualquier persona física o jurídica, pública o privada, que actúe en el marco de su actividad profesional, comercial u oficio.

En cuanto a sus aspectos temporales, el TRLGDCU establece un plazo mínimo ordinario de catorce días naturales, computado desde la entrega física del bien o desde la celebración del contrato en caso de tratarse de prestaciones de servicios (Miranda Serrano, 2025). El

legislador penaliza gravemente la omisión de los deberes de información precontractual por parte del empresario (Sosa Olán, 2016). Si este no facilita por escrito las instrucciones y el documento para desistir, el plazo se prorroga automáticamente por doce meses adicionales. No obstante, de acuerdo con la doctrina científica y la normativa civilista, si el empresario cumple tardíamente con dicha obligación informativa dentro de ese periodo, el plazo ordinario de catorce días comenzará a correr inmediatamente desde ese momento de subsanación (Arnau Raventós, 2024; Diéguez Oliva, 2009).

Por otra parte, la digitalización de los mercados financieros y la desmaterialización de las transacciones han transformado de manera drástica este régimen (Miranda Serrano, 2025). En España, la incorporación de la Directiva (UE) 2023/2673 ha supuesto un hito de simplificación al derogar la anterior Ley 22/2007 de comercialización a distancia de servicios financieros, unificando estas operaciones en las reglas del TRLGDCU (Miranda Serrano, 2025). Esta reforma consagra la función de desistimiento mediante interfaces en línea, aplicable a cualquier contrato celebrado a distancia (Miranda Serrano, 2025). El empresario que opere virtualmente debe implementar un mecanismo digital directo, el “botón de desistimiento”, permanentemente visible, de fácil acceso y etiquetado como “desistir del contrato aquí” o equivalente, garantizando que desvincularse sea tan sencillo como comprar. El proceso exige un segundo paso de confirmación bajo la etiqueta “confirmar desistimiento” y la posterior remisión de un acuse de recibo en soporte duradero, como un correo electrónico o disco de almacenamiento, protegiendo al usuario de un ejercicio involuntario.

Este entorno virtual plantea complejos interrogantes sobre cómo los déficits informativos relativos al precio inciden en la validez del contrato (Arnau Raventós, 2024). En la contratación electrónica onerosa, el artículo 8.2 de la Directiva de Derechos de los Consumidores exige que el profesional vele por que el consumidor confirme activamente que es consciente de la onerosidad de la

transacción al contratar, por ejemplo, mediante una etiqueta de “pedido con obligación de pago”. Si el proceso de checkout carece de esta confirmación, el consumidor simplemente no queda obligado por el contrato, haciendo innecesario desistir de una vinculación inexistente.

En esta línea, la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en la sentencia del caso Sofatutor (C-565/22), precisó que si al celebrar un contrato no se informa transparentemente al consumidor de que, tras un periodo gratuito, la prestación pasará a ser onerosa y prorrogable, no cabe exigirle cargas económicas imprevistas (Arnau Raventós, 2024). Ante este déficit sobre el precio, los tribunales optan por reconocer un segundo o nuevo derecho de desistimiento con ocasión de la mutación onerosa del contrato, salvaguardando su libertad de consentimiento sin necesidad de quebrar la eficacia inicial del negocio.

De igual modo, la regulación de servicios financieros a distancia introduce reglas novedosas respecto a la omisión informativa del desistimiento (Miranda Serrano, 2025). Si el empresario omite la información precontractual general, el plazo para desistir expira inexorablemente a los doce meses y catorce días de la firma. Sin embargo, si la omisión se refiere específicamente a la existencia del derecho de desistimiento o a sus condiciones de ejercicio, el plazo permanece latente de manera indefinida. Ante este estado de indeterminación, la doctrina española señala que resulta aplicable el plazo general de prescripción de cinco años para las acciones personales establecido en el Código Civil español, reformado por la Ley 42/2015.

A esto también cabe agregar la relevancia abordar los límites objetivos en el suministro de contenidos digitales sin soporte material, como los videojuegos o el software (Zornoza Somolinos, 2022). Generalmente, la ley permite exceptuar el derecho a desistir una vez iniciada la descarga de datos, siempre que el usuario haya consentido expresamente perdiendo dicha facultad. No obstante, la práctica de la

“precompra” de contenidos bloqueados, analizada en el litigio contra Nintendo ante el Tribunal Superior de Fráncfort, demuestra que descargar un archivo inutilizable no debe extinguir el desistimiento. Al no poder acceder ni disfrutar del contenido bloqueado antes del lanzamiento oficial, el riesgo de abuso por parte del usuario desaparece. Así, la doctrina defiende que el consumidor debe conservar su derecho a arrepentirse durante la pendencia del término, equilibrando la competitividad empresarial con la debida protección del contratante débil.

3.2. EL DERECHO A LA REVOCACIÓN EN ARGENTINA

La evolución del derecho del consumo en la República Argentina experimentó un hito fundamental con la unificación y sanción del Código Civil y Comercial de la Nación en el año 2015, bajo la Ley N° 26.994 (Rosas Villarrubia, 2020). Este cuerpo normativo introdujo de manera orgánica la regulación de los contratos de consumo en su Libro Tercero, complementando y jerarquizando las bases tuitivas previamente consolidadas en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (Rosas Villarrubia, 2020). En este marco sistémico, el legislador argentino reguló las denominadas modalidades especiales de contratación, asimilando los contratos celebrados fuera del establecimiento comercial y los contratos a distancia, categoría esta última en la que se inscribe de lleno el comercio electrónico (Bielli y Ordóñez, 2020; Tambussi, 2020). De este modo, el denominado “derecho al arrepentimiento” se encuentra estructurado sobre un doble anclaje normativo: el artículo 34 de la Ley de Defensa del Consumidor y los artículos 1110 a 1116 del Código Civil y Comercial, donde se le denomina técnicamente “revocación de la aceptación” (Bielli y Ordóñez, 2020).

Desde una perspectiva dogmática, la naturaleza jurídica de esta facultad ha generado valiosos debates en la doctrina iusprivatista argentina. Mientras que algunos sectores clásicos asimilan la figura a un contrato bajo condición suspensiva hasta tanto no transcurra el

plazo legal de ejercicio, con el consiguiente traslado de los riesgos al proveedor durante dicho periodo, la doctrina moderna la define propiamente como un derecho potestativo de ineficacia sobrevenida de origen legal (Bielli y Ordóñez, 2020; Rosas Villarrubia, 2020). El ejercicio de este derecho es unilateral, discrecional y absolutamente gratuito, de manera que el consumidor no se encuentra obligado a invocar causa o defecto alguno para desvincularse de la relación contractual, produciéndose efectos retroactivos o *ex tunc* que obligan a las partes a restituirse recíproca y simultáneamente las prestaciones cumplidas (Bielli y Ordóñez, 2020; Rosas Villarrubia, 2020).

La imperiosa necesidad de esta tutela se acentúa de forma exponencial en el entorno digital. En este contexto, el consumidor electrónico se enfrenta a una marcada asimetría informativa y cognoscitiva, dado que no entra en contacto físico con el producto antes del pago previo, sino únicamente con la representación algorítmica e ideada que de él ofrece el proveedor (Bielli y Ordóñez, 2020; Tambussi, 2020). Por esta razón, se ha conceptualizado al consumidor digital como un sujeto hipervulnerable (Barocelli, 2022). A su vulnerabilidad estructural de carácter general se le superpone una fragilidad técnica y relacional intrínseca al medio virtual, la cual se ve potenciada por fenómenos como la brecha digital que afecta a los analfabetos y migrantes digitales (Barocelli, 2022). Esta inmaterialidad del negocio, sumada al diseño de entornos virtuales predispuestos exclusivamente por el proveedor para forzar decisiones impulsivas y poco reflexivas mediante técnicas de mercadotecnia agresivas, justifica plenamente la flexibilización del principio de obligatoriedad de los contratos en favor de la parte más débil de la relación de consumo (Bielli y Ordóñez, 2020; Tambussi, 2020).

En cuanto a sus condiciones de ejercicio, el plazo legal ordinario establecido de forma unificada es de diez días corridos, el cual comienza a computarse a partir de la celebración del contrato o de la entrega física del bien, lo que ocurra al último (Bielli y Ordóñez, 2020; Rosas Villarrubia, 2020). El legislador ha rodeado este cómputo de

rigurosas garantías tuitivas; por ejemplo, si el vencimiento del término acaece en un día inhábil, el plazo se prorroga automáticamente hasta el primer día hábil siguiente, debiendo considerarse a tal efecto el calendario del lugar de cumplimiento efectivo de la prestación (Tambussi, 2020). Asimismo, el artículo 1111 del Código Civil y Comercial impone al proveedor el estricto deber de informar de manera clara, notoria y destacada la existencia de esta facultad en todo documento precontractual y en el instrumento del contrato mismo, disponiéndose de forma categórica que el derecho a revocar no se extinguirá en tanto el consumidor no haya sido debidamente instruido al respecto (Bielli y Ordóñez, 2020; Tambussi, 2020).

La formalización de la revocación goza de un principio de absoluta informalidad, pudiendo ser notificada por escrito, por medios electrónicos simétricos a los empleados para la contratación o incluso de manera tácita a través de la mera devolución de la cosa (Bielli y Ordóñez, 2020). Con el propósito de resguardar la indemnidad patrimonial del consumidor, se prohíbe de forma expresa que el arrepentimiento implique gasto o penalización de cualquier naturaleza. En consecuencia, los costos logísticos derivados de la devolución y el flete del producto deben ser soportados en su totalidad por el proveedor.

Un avance sustancial del modelo argentino respecto de otras legislaciones del derecho comparado radica en la flexibilización de las consecuencias físicas de la restitución. El artículo 1114 del Código Civil y Comercial establece que la imposibilidad material de devolver el bien objeto del contrato no priva al consumidor de su derecho de revocación (Bielli y Ordóñez, 2020). Si dicha imposibilidad le es imputable a título de culpa o dolo, el adquirente conserva intacta su prerrogativa de arrepentirse, quedando únicamente obligado a abonar al proveedor el valor de mercado que la prestación tuviere en el momento de ejercer el desistimiento, con un límite máximo equivalente al precio de adquisición original. No obstante, si el bien ha sufrido una mera disminución de valor como consecuencia de su

uso natural y conforme a lo pactado, el consumidor queda liberado de cualquier deber de reembolso.

A pesar de su amplitud, el ordenamiento argentino prevé límites objetivos a este derecho en el artículo 1116 del Código Civil y Comercial, excluyendo de su ámbito de aplicación a aquellos contratos referidos a productos personalizados o confeccionados conforme a las especificaciones directas del consumidor; a los suministros de grabaciones sonoras, de video o programas informáticos que hubieren sido decodificados o desprecintados por el usuario; y al suministro de prensa diaria, revistas y publicaciones periódicas (Bielli y Ordóñez, 2020).

Finalmente, con el objeto de operativizar y simplificar el ejercicio de esta facultad en el comercio electrónico, la Secretaría de Comercio Interior de la Nación dictó la Resolución N° 424/2020, que impuso la obligación de incorporar el denominado “botón de arrepentimiento” (Tambussi, 2020). Esta disposición exige que todos los proveedores que comercialicen bienes o servicios mediante páginas web o aplicaciones móviles publiquen un enlace directo, destacado, visible y de fácil acceso desde la página de inicio institucional (Bielli y Ordóñez, 2020). Para evitar prácticas dilatorias o el empleo de patrones oscuros que obstaculicen la desvinculación, la norma prohíbe expresamente al comerciante exigir al consumidor una registración previa o la realización de cualquier otro trámite complejo. Una vez activado el botón, el proveedor dispone de un plazo perentorio de veinticuatro horas para remitir al usuario, por la misma vía electrónica, un código identificador del trámite que garantice la trazabilidad y la certeza del ejercicio temporáneo de su derecho, dotando de una sólida seguridad jurídica al ecosistema del comercio digital (Bielli y Ordóñez, 2020; Tambussi, 2020).

3.3. EL DERECHO AL RETRACTO EN CHILE

El estudio de la terminación unilateral en el ordenamiento jurídico de la República de Chile revela una evolución caracterizada por la transición desde la rigidez clásica del derecho civil hacia la

flexibilidad tutelar del derecho del consumo (Isler Soto, 2024). En el derecho privado común chileno, la obligatoriedad de las convenciones constituye un dogma central consagrado en el artículo 1545 del Código Civil, el cual prescribe que el contrato válidamente celebrado es una ley para las partes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales (Severin-Fuster, 2024). Bajo este paradigma tradicional, la facultad de poner término a un vínculo de forma unilateral y sin expresión de causa (*ad nutum*) se concibe como una prerrogativa estrictamente excepcional y de interpretación restrictiva (Severin-Fuster, 2024). Sin embargo, la progresiva especialización y consolidación del Derecho del Consumo, codificado principalmente en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ha reconfigurado esta regla general para introducir mecanismos de resguardo en favor del contratante débil, estructurando de forma particular las figuras del desistimiento y, muy señaladamente, del derecho de retracto (Isler Soto, 2024).

Desde una perspectiva teórica y de delimitación dogmática, la doctrina chilena destaca la necesidad de diferenciar con precisión el retracto del desistimiento, aun cuando ambos compartan la condición común de ser manifestaciones de terminación unilateral de origen legal e imperativo (Isler Soto, 2024). La distinción radica en tres elementos esenciales vinculados a sus efectos, su ámbito de aplicación y la temporalidad de su ejercicio. En primer lugar, el derecho de retracto se caracteriza por su aptitud para operar con efectos retroactivos (*ex tunc*), lo que genera la obligación de las partes de restituirse las prestaciones ya recibidas, mientras que el desistimiento suele proyectar consecuencias estrictamente hacia el futuro (*ex nunc*). En segundo lugar, el retracto presenta un ámbito de aplicación amplio que comprende tanto contratos de ejecución instantánea, diferida o sucesiva, en tanto que el desistimiento se reserva de manera típica para vínculos de tracto sucesivo o larga duración. Y, en tercero, el retracto se halla ineludiblemente supeditado a un breve plazo de caducidad legal, mientras que el desistimiento, al estar asociado a la aversión de los ligámenes perpetuos y a la autonomía del consumidor,

generalmente no se ve condicionado por un término extintivo de esta naturaleza.

La configuración del derecho de retracto en la legislación de consumo chilena experimentó una transformación de especial trascendencia tras la promulgación de la Ley N° 21.398, conocida como la Ley Pro Consumidor (Isler Soto, 2024). Con anterioridad a esta reforma, el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496 preveía el derecho de retracto en la contratación electrónica y a distancia bajo una modalidad dispositiva, pues se facultaba al proveedor para excluir su ejercicio mediante una manifestación expresa e informada en sus términos y condiciones de compra (Reveco y Reveco, 2021). Esta regla original desvanecía en la práctica la eficacia de la tutela, convirtiendo la exclusión en una cláusula de estilo generalizada en el comercio virtual chileno. El actual diseño normativo modificado por la Ley Pro Consumidor suprimió esta facultad de exclusión tratándose de la adquisición de bienes tangibles a distancia, erigiendo el retracto en un derecho indisponible e irrenunciable que el consumidor puede ejercer discrecionalmente dentro del plazo de diez días contados desde la recepción del producto. En cambio, tratándose de la contratación de prestaciones de servicios, el legislador conservó la naturaleza dispositiva de la figura, permitiendo al proveedor excluir el retracto siempre que informe de dicha circunstancia de manera inequívoca, destacada, de fácil acceso y con anterioridad al pago del precio.

Junto con la contratación digital y a distancia de bienes ordinarios, la Ley N° 19.496 prevé otras hipótesis específicas de procedencia del retracto legal, cuyas justificaciones sociológicas y dogmáticas varían de conformidad con la vulnerabilidad que se pretende neutralizar (Isler Soto, 2024). Así, se reconoce esta facultad en las compras presenciales en las que el consumidor no ha tenido acceso directo y previo al bien, con el objeto de equiparar su situación cognoscitiva a la del adquirente a distancia. De igual manera, se consagra el derecho de arrepentimiento respecto de contratos celebrados en reuniones convocadas o concertadas por el proveedor, donde se exija la

aceptación del consumidor en el mismo día del evento, una regla orientada a repeler el error o el consentimiento forzado que suele derivar de las técnicas de comercialización agresivas o de persuasión psicológica. Fuera del ámbito mercantil minorista ordinario, el ordenamiento chileno extiende esta tutela a la contratación de servicios de educación superior en favor de los alumnos de primer año mediante el artículo 3 ter de la Ley N° 19.496, y a la contratación de seguros celebrados a distancia bajo el artículo 538 del Código de Comercio. Este último precepto estatuye que el asegurado dispone de un término de diez días desde la recepción de la póliza para retractarse de forma gratuita, salvo que ya se hubiere verificado un siniestro o el contrato hubiere expirado de forma anticipada.

La operatividad práctica y el alcance de las obligaciones restitutorias en el retracto de consumo han sido delimitados por la jurisprudencia de los tribunales chilenos, equilibrando la protección del consumidor con el principio de buena fe y la sostenibilidad del mercado (Isler Soto, 2024; Reveco y Reveco, 2021). Un hito relevante en este análisis lo constituye la sentencia dictada por la Corte Suprema de Chile en noviembre de 2019, que resolvió una acción de interés colectivo promovida por el Servicio Nacional del Consumidor contra Cencosud Retail S.A. a propósito de las condiciones de devolución de su portal comercial virtual (Reveco y Reveco, 2021). En dicho pronunciamiento, el máximo tribunal validó las condiciones impuestas por el proveedor que exigían al consumidor devolver los productos sin señales de uso, con su embalaje original completo, etiquetas y accesorios para poder ejercer el retracto. La resolución judicial determinó que estas condiciones no configuran una limitación arbitraria ni un desequilibrio importante entre las prestaciones, en tanto que se ajustan estrictamente al texto expreso del artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, el cual impone al consumidor la correlativa obligación de conservar y restituir en buen estado los elementos originales del embalaje o abonar su valor respectivo previamente informado. Ello evidencia que el derecho chileno no concibe al retracto como una potestad de desvinculación desordenada o abusiva,

sino como un remedio que impone al destinatario final un estándar mínimo de cuidado y autorresponsabilidad para posibilitar que el bien sea reintroducido al tráfico mercantil.

3.4. EL RÉGIMEN DE EXCEPCIONALIDAD DEL DERECHO AL ARREPENTIMIENTO EN PERÚ

El desarrollo expansivo del comercio electrónico a nivel global y su consolidación acelerada en el ámbito doméstico a raíz de la crisis sanitaria y el confinamiento social por la COVID-19 han transformado sustancialmente los hábitos de consumo en el mercado peruano (Flores Flores, 2021; Monsante et al., 2021). A pesar del incremento exponencial de compradores y la evidente desgeografización de las transacciones comerciales, la experiencia virtual ha agudizado la asimetría informativa estructural y el desequilibrio relacional entre proveedores y consumidores. Frente a este escenario, caracterizado por un alto índice de desconfianza relacional debido a incidencias generalizadas en la idoneidad, tales como la no entrega de productos, pedidos incompletos y la falta de identidad del objeto contratado, resalta la ausencia de un marco normativo especial de protección al consumidor en entornos digitales. A diferencia de los modelos analizados en el derecho comparado, el ordenamiento jurídico peruano carece de una regulación genérica e imperativa del derecho al arrepentimiento, al desistimiento o al retracto ad nutum, manteniéndose el estricto apego al dogma clásico de la fuerza obligatoria de los contratos o *pacta sunt servanda* positivado en el Código Civil (Morales, 2009).

En la legislación general peruana, contenida principalmente en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, no se contempla una facultad unilateral, incondicionada y gratuita para que el adquirente pueda dejar sin efecto de manera sobrevenida un negocio jurídico válidamente celebrado por el mero cambio de sus expectativas o necesidades particulares. El marco tutelar actual se limita a exigir el cumplimiento exacto de los deberes de información precontractual y el principio de idoneidad, estructurando remedios jurídicos de carácter

estrictamente residual y ex post ante infracciones ya consumadas, tales como la reparación, la reposición del bien o la devolución del precio pagado ante vicios de calidad o cantidad (Falen Valverde, 2023). Si bien el artículo 47, literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor faculta al usuario a emplear los mismos mecanismos y vías para desvincularse de un contrato que los utilizados para su celebración, la doctrina nacional aclara que esta disposición prohíbe las trabas o cláusulas vejatorias que encarecen la salida de contratos duraderos o prestaciones adicionales, pero en absoluto habilita una potestad discrecional de arrepentimiento de la operación económica originaria (Flores Flores, 2021).

Esta omisión legislativa ha sido materia de debate dogmático e institucional. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) formuló en su momento propuestas formales para incorporar normativamente el derecho de arrepentimiento con un plazo de quince días calendario para contratos a distancia y fuera de establecimiento, fundamentándose en la imposibilidad del consumidor de manipular, probar o verificar físicamente el bien antes del checkout virtual (Monsante et al., 2021). No obstante, estas iniciativas de reforma no han alcanzado consagración legal parlamentaria (Morales, 2009; Flores Flores, 2021). En el ámbito de la teoría general del contrato, la doctrina civilista peruana reconoce la existencia fragmentaria del desistimiento de origen convencional, pactado a través de multas o arras penitenciales, o legislativo especial para supuestos de naturaleza fiduciaria, como los contratos de locación de servicios y mandatos regulados en el Código Civil (Morales, 2009). Sin embargo, fuera de estas hipótesis ordinarias o de liberación por tiempo indeterminado, se constata una marcada heterogeneidad terminológica y una confusión sistemática en sede judicial y arbitral, donde suele asimilarse erróneamente el desistimiento con las categorías civilistas de rescisión, revocación o resolución por incumplimiento contractual.

Frente a esta carencia regulatoria transversal en el comercio minorista o business to consumer (B2C), el ordenamiento peruano presenta un régimen de absoluta excepcionalidad sectorial (Falen Valverde, 2023). La única manifestación regulatoria del derecho al arrepentimiento con carácter imperativo y de origen legal se encuentra circunscrita en el ámbito del sistema financiero y de seguros, bajo la estricta competencia de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante como SBS). Esta tutela sectorial se viabilizó de forma orgánica a través del Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros, aprobado mediante la Resolución SBS N° 1121-2017. Dicha disposición especial introdujo formalmente el derecho de arrepentimiento como una herramienta de autotutela orientada a mitigar los riesgos derivados de los tecnicismos contractuales y la debilidad cognoscitiva del contratante frente a las técnicas agresivas de comercialización no presencial.

De conformidad con el diseño normativo de la SBS, el derecho al arrepentimiento es plenamente aplicable a la comercialización de productos de seguros efectuada a través de comercializadores, operadores de banca-seguros y empresas emisoras de dinero electrónico, así como en las ventas estructuradas mediante el uso de sistemas a distancia de las propias empresas aseguradoras, que comprenden plataformas de internet, telefonía, redes sociales o comparadores de precios. El reglamento impone a la empresa de seguros y al comercializador la obligación imperativa de informar por escrito y de forma destacada al contratante o asegurado, al momento exacto de la suscripción, sobre la existencia de esta prerrogativa, sus canales y procedimientos de ejecución. La configuración operativa de esta facultad faculta al consumidor a resolver unilateralmente el contrato de seguro, sin necesidad de invocar expresión de causa ni quedar sujeto a penalidad o descuento de naturaleza alguna.

La dimensión temporal de este régimen excepcional fija un plazo legal mínimo e improrrogable de quince días calendario para el ejercicio del

derecho, computados a partir de la fecha en que el contratante reciba de manera efectiva o tenga a su entera disposición la póliza de seguro, la nota de cobertura provisional o el certificado correspondiente, ya sea en soportes físicos o mediante mecanismos electrónicos. Asimismo, el legislador sectorial ha supeditado la eficacia de este mecanismo a dos límites objetivos de carácter técnico y de buena fe: por un lado, el asegurado solo podrá hacer uso del arrepentimiento en tanto no haya ejercitado ni devengado ninguna de las coberturas o beneficios contemplados en la póliza ante la ocurrencia de un siniestro; y, por otro lado, se excluye explícitamente su procedencia cuando el contrato de seguro se constituya como una condición indispensable para la celebración de operaciones crediticias con entidades del sistema financiero, salvaguardando así la seguridad de las transacciones del mercado de créditos.

Una vez ejercido el arrepentimiento dentro del término de caducidad legal, el contrato queda disuelto con efectos retroactivos. Ante el pago total o parcial de la prima comercial, la empresa de seguros se encuentra obligada a efectuar la devolución íntegra de los montos percibidos en un plazo máximo y perentorio de treinta días calendario. El paralelismo formal exigido por la norma determina que los canales habilitados para procesar la desvinculación no deben ser distintos ni más complejos que aquellos empleados para la contratación originaria, penalizándose la imposición de barreras artificiales de contactabilidad. Para el caso particular del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) comercializado bajo modalidades a distancia, la disposición final del reglamento prescribe que, para perfeccionar la eficacia del arrepentimiento, el asegurado asume la carga material de restituir el certificado de seguro físico a la empresa, cuando corresponda.

Considerando ello, el estado actual de la cuestión en el Perú demuestra que el derecho al arrepentimiento no se configura como un principio general ni como una garantía transversal del Derecho del Consumo, sino como un remedio normativo fragmentado y de aplicación

asimétrica (Falen Valverde, 2023; Morales, 2009). Mientras que el consumidor ordinario y el usuario de plataformas electrónicas B2C generalistas permanecen desprovistos de una potestad legal de desistimiento ad nutum para corregir decisiones de consumo impulsivas o desinformadas, el adquirente de productos de seguros masivos a distancia goza de una sólida protección administrativa ex ante provista por la regulación sectorial de la SBS. Esta marcada dualidad normativa evidencia el carácter excepcional del arrepentimiento en el ordenamiento jurídico peruano y fundamenta la necesidad de evaluar sistemáticamente la viabilidad de su extensión hacia el mercado digital común (Falen Valverde, 2023; Flores Flores, 2021; Morales, 2009).

4. DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS COMPARATIVO EN ESPAÑA, ARGENTINA Y CHILE

El estudio contrastado de los ordenamientos jurídicos de España, Argentina y Chile en torno a la facultad unilateral de desvinculación discrecional en el ámbito del consumo revela la existencia de una matriz dogmática común que, no obstante, se ramifica en soluciones técnicas y operativas diferenciadas. Esta divergencia responde a las particularidades de sus procesos de codificación, a la influencia de los procesos de integración regional y al grado de asimilación de los desafíos que impone la economía digital. Para estructurar este examen, resulta de gran utilidad contrastar las variables fundamentales de cada sistema, las cuales evidencian cómo cada legislador ha calibrado el reequilibrio de las relaciones de consumo frente a los principios tradicionales del derecho de contratos.

TABLA 1

Análisis comparativo en los sistemas jurídicos español, argentino y chileno.

Categoría de análisis	España	Argentina	Chile
Denominación técnica	<i>Desistimiento</i>	<i>Revocación</i>	<i>Retracto</i>
Plazo ordinario de ejercicio	<i>Catorce días naturales</i>	<i>Diez días corridos</i>	<i>Diez días corridos</i>
Cómputo ante omisión de información	<i>Prórroga por doce meses o indefinido</i>	<i>Plazo suspendido e indefinido</i>	<i>Prórroga hasta noventa días</i>
Mecanismo de interfaz en línea	<i>Botón de desistimiento de doble paso</i>	<i>Botón de arrepentimiento destacado</i>	<i>Canal de comunicación electrónica</i>
Consecuencia de imposibilidad física	<i>Depreciación del valor del bien</i>	<i>Conservación del derecho pagando valor</i>	<i>Pérdida de retracto si hay mal estado</i>

Nota. *Elaboración propia.*

En lo que respecta a la denominación técnica y la naturaleza dogmática de la figura, se colige una notable falta de uniformidad terminológica. El legislador español emplea de forma rigurosa la voz “desistimiento” consagrada en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), la cual se define dogmáticamente como un derecho potestativo de ineficacia sobrevenida que presupone un negocio plenamente válido y eficaz (Sosa Olán, 2016). En el sistema de la República Argentina, conviven las expresiones “revocación de la aceptación” contenida en el Código Civil y Comercial de la Nación y “arrepentimiento” consolidada en la normativa de defensa del consumidor y en las resoluciones administrativas (Bielli y Ordóñez, 2020). Esta dualidad ha dado pie a intensos debates doctrinales sobre si la figura constituye una condición resolutoria o suspensiva, o si se asimila a una compraventa a

satisfacción del comprador (Rosas-Villarrubia, 2020). Por su parte, el ordenamiento de la República de Chile recurre de manera típica al término “retracto” en la Ley N° 19.496, un concepto que la doctrina nacional diferencia nítidamente del desistimiento común, atribuyéndole al retracto efectos eminentemente retroactivos y un plazo perentorio de caducidad, en contraposición al desistimiento de tracto sucesivo que proyecta sus consecuencias hacia el futuro (Isler Soto, 2024).

Al analizar la dimensión temporal y los efectos derivados del incumplimiento de los deberes de información precontractual, las asimetrías regulatorias se tornan aún más marcadas. Mientras que España contempla un estándar amplio de catorce días naturales bajo el influjo del derecho armonizado de la Unión Europea (Miranda Serrano, 2025), Argentina y Chile coinciden en un término ordinario de diez días, computados en caracteres de corridos o continuos (Bielli y Ordóñez, 2020; Isler Soto, 2024). No obstante, el verdadero distanciamiento radica en la sanción aplicable ante la omisión informativa del proveedor. En España, si el empresario desatiende la obligación de facilitar la información y el documento de desistimiento, el periodo de ejercicio se prorroga por doce meses adicionales a contar desde la finalización del plazo inicial, aunque bajo las nuevas directivas sectoriales de servicios financieros este plazo puede permanecer latente e indefinido en caso de omitirse la mención del derecho mismo (Miranda Serrano, 2025). En Argentina, el legislador adopta la postura más proteccionista del análisis comparado, disponiendo de forma categórica que el derecho de revocación no se extingue bajo ninguna circunstancia en tanto el consumidor no haya sido debidamente instruido y notificado por escrito sobre su existencia (Tambussi, 2020). En contraste, Chile ofrece una solución intermedia y atenuada, extendiendo el plazo de retracto a noventa días naturales únicamente ante la falta de remisión de la confirmación escrita del contrato por parte de la empresa (Reveco y Reveco, 2021).

El ámbito objetivo de aplicación y el régimen de exclusiones es otra de las parcelas donde se evidencian divergencias sustanciales. El modelo español restringe el desistimiento a la contratación a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles, asumiendo que es en estos canales donde se produce el déficit cognoscitivo o la sorpresa del adquirente (Sosa Olán, 2016). Por el contrario, el modelo chileno ha expandido esta frontera, permitiendo el ejercicio del retracto en compras presenciales bajo la condición de que el consumidor no haya tenido un acceso físico, directo y previo al bien ofertado, equiparando así la vulnerabilidad de la tienda física a la del comercio electrónico (Isler Soto, 2024). Las exclusiones objetivas muestran una base común en cuanto a bienes personalizados, productos perecederos o publicaciones periódicas (Bielli y Ordóñez, 2020; Isler Soto, 2024; Sosa Olán, 2016). Sin embargo, el tratamiento de los contenidos digitales sin soporte material ha sido abordado con mayor detalle en Europa, donde el derecho de desistimiento decae una vez iniciada la descarga de datos con el consentimiento previo del usuario, un criterio interpretado de forma estricta por los tribunales para impedir que la precompra de software bloqueado extinga fraudulentamente esta facultad (Zornoza Somolinos, 2022).

Por otra parte, la forma de restitución de las prestaciones y el estándar de diligencia exigido al consumidor varían sustancialmente entre las tres jurisdicciones. El ordenamiento argentino consagra un principio de indemnidad absoluta para el consumidor, de modo que la imposibilidad material de devolver el producto no extingue la facultad de revocación (Rosas-Villarrubia, 2020). Si dicha imposibilidad es imputable a culpa del usuario, este conserva su derecho debiendo únicamente abonar el valor de mercado del bien, quedando exento de pagar cualquier depreciación derivada de un uso normal y conforme a lo pactado (Bielli y Ordóñez, 2020). Este criterio contrasta con la rigurosidad de los modelos español y chileno. En España, el consumidor debe soportar la depreciación del bien resultante de una manipulación que exceda la necesaria para establecer su naturaleza o funcionamiento (Sosa Olán, 2016). En Chile, los tribunales han

consolidado un estándar de autorresponsabilidad aún más elevado, declarando lícitas aquellas estipulaciones contractuales que exigen la restitución de los embalajes originales, etiquetas y manuales en perfecto estado para dar curso al retracto, asumiendo que el bien debe mantener una idoneidad mínima para ser reintroducido competitivamente al tráfico mercantil (Reveco y Reveco, 2021).

Y, en cuanto a su adaptación al ecosistema virtual, se ha forzado la incorporación de herramientas tecnológicas de simplificación formal para contrarrestar los denominados patrones oscuros de las plataformas digitales. Argentina lideró este proceso a nivel regional mediante la Resolución N° 424/2020 de la Secretaría de Comercio Interior, imponiendo de forma obligatoria la publicación de un “botón de arrepentimiento” visible y directo desde la página de inicio, libre de registros previos y con la obligación del comerciante de acusar recibo en veinticuatro horas mediante un código identificador (Bielli y Ordóñez, 2020). España ha adoptado un camino homólogo tras la incorporación de la Directiva (UE) 2023/2673, consagrando la obligatoriedad del “botón de desistimiento” en las interfaces en línea bajo una estructura técnica de doble paso, implicando desistir y confirmar desistimiento, diseñada específicamente para evitar ejercicios involuntarios por parte del usuario, obligando asimismo al envío inmediato de una confirmación en soporte duradero (Miranda Serrano, 2025). Chile, si bien carece de un botón unificado de idéntica nomenclatura legal, regula activamente estas interfaces mediante su Reglamento de Comercio Electrónico, exigiendo transparencia absoluta en los costos desglosados de despacho y la obligatoriedad de informar de forma simétrica e inequívoca las vías de retracto, penalizando con severidad las trabas a la contactabilidad de las empresas (Reveco y Reveco, 2021).

4.2. ANÁLISIS PROPOSITIVO: PROYECCIONES PARA EL DERECHO PERUANO

El diagnóstico microcomparado de las legislaciones de España, Argentina y Chile, enfrentado al escenario de excepcionalidad

asimétrica que impera en el ordenamiento jurídico peruano, permite delinear una propuesta de reforma legislativa madura y contextualizada para la incorporación orgánica del derecho al arrepentimiento en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Como se ha analizado, el actual sistema tuitivo peruano se sostiene sobre estructuras de control estrictamente ex post, donde los remedios frente a la asimetría informativa digital se activan de manera residual únicamente ante la presencia de un defecto o falta de idoneidad en el bien o servicio. Esta rigidez dogmática, amparada en una lectura inflexible del principio pacta sunt servanda, desatiende la vulnerabilidad relacional del consumidor que contrata a distancia y que se ve sometido a entornos de asimetría cognitiva y presiones de mercadotecnia algorítmica sin la posibilidad de tomar contacto material previo con el producto. En consecuencia, se propone la modificación e inclusión del Artículo 48-E en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuyo diseño operativo debe asimilar de manera crítica los aciertos y excesos de los modelos extranjeros estudiados, equilibrando la tutela efectiva de la parte débil de la relación de consumo con la seguridad jurídica y la eficiencia del tráfico mercantil.

La delimitación de la dimensión temporal de esta potestad legislativa debe eludir tanto la brevedad restrictiva como la indeterminación excesiva. Se propone establecer un plazo ordinario de ejercicio de diez días calendario, computados de forma unificada a partir de la entrega física del producto o de la formalización del contrato en el caso de prestaciones de servicios. Este término se alinea con el estándar adoptado por Argentina y Chile, y se aparta de los catorce días naturales del modelo de armonización europea de España, el cual responde a dinámicas de integración de un mercado interior transfronterizo que no se condicen con la realidad logística del mercado peruano. Sin embargo, el verdadero reto de reequilibrio radica en la sanción aplicable ante el incumplimiento de los deberes de información precontractual por parte del proveedor. El modelo español penaliza esta omisión con una prórroga rígida de doce meses,

mientras que el sistema argentino presenta un mayor nivel de protección del consumidor que los demás modelos analizados, al declarar que el derecho no se extingue de manera indefinida en tanto el comerciante no instruya por escrito al usuario. Para el Derecho peruano, se proyecta una solución intermedia y atenuada inspirada parcialmente en la regla de extensión chilena: ante la falta de puesta a disposición de la información y del formulario de arrepentimiento, el plazo ordinario se prorrogará automáticamente hasta un término máximo de noventa días calendario. Esta solución resguarda la indemnidad cognoscitiva del consumidor sin imponer al mercado un estado de incertidumbre contractual perenne que lesione la predictibilidad mercantil.

Para contrarrestar el empleo de patrones oscuros (dark patterns) en el comercio electrónico y garantizar un paralelismo formal simétrico en la desvinculación, la propuesta normativa debe exigir la adecuación técnica obligatoria de las interfaces en línea. En este punto, el Perú debe asimilar los hitos de simplificación digital desarrollados en Argentina y España, imponiendo a todo proveedor que opere de forma virtual el deber de incorporar en su interfaz un enlace directo, permanente y de fácil acceso denominado “botón de arrepentimiento”. No obstante, para neutralizar el riesgo de un ejercicio impulsivo, involuntario o desordenado de esta prerrogativa, la regla peruana debe adoptar la estructura técnica de doble paso regulada en España bajo la transposición de la Directiva (UE) 2023/2673: el mecanismo requerirá una primera activación para manifestar la intención de desistir y un segundo paso explícito etiquetado como “confirmar arrepentimiento”, obligando al proveedor a remitir de forma inmediata un acuse de recibo y un código identificador en soporte duradero que dote de trazabilidad al trámite.

Quizás el aspecto más sensible de la propuesta radica en la regulación de las consecuencias físicas y las obligaciones restitutorias de las prestaciones cumplidas. El ordenamiento de Argentina consagra un principio de indemnidad absoluta donde la imposibilidad material de

devolver la cosa no extingue la facultad de revocación, permitiendo al consumidor hipervulnerable restituir el mero valor de mercado y liberándolo de responder por la depreciación natural. Este estándar resulta inviable para la realidad comercial peruana, en tanto incentivaría conductas oportunistas y abusivas por parte de contratantes desapasionados. Por el contrario, la jurisprudencia chilena ha validado un estándar elevado de autorresponsabilidad que faculta al empresario a exigir la conservación estricta de las etiquetas, manuales y embalajes originales en perfecto estado para dar curso al retracto.

Para el modelo peruano, se propone un sano equilibrio: el derecho al arrepentimiento implicará la correlativa obligación del consumidor de conservar y restituir el producto sin señales de uso que excedan la mera verificación de su naturaleza o funcionamiento. De presentarse una depreciación material imputable a la manipulación culposa del adquirente, este conservará su derecho a desvincularse, pero deberá soportar un descuento proporcional sobre el precio a ser reembolsado. Asimismo, recogiendo la tendencia mayoritaria de la doctrina iusprivatista del entorno peruano, los costos logísticos y de transporte derivados de la devolución del bien deberán ser asumidos en su totalidad por el consumidor, mitigando el impacto económico directo sobre las pequeñas y medianas empresas (pymes) locales y previniendo el encarecimiento generalizado de los precios por la interiorización forzosa de riesgos de retorno de mercancías.

Finalmente, de forma homóloga a los tres ordenamientos comparados, la norma debe incorporar un elenco taxativo y riguroso de exclusiones objetivas para evitar desequilibrios financieros irrecuperables en perjuicio de los proveedores. El derecho al arrepentimiento peruano decaerá de forma absoluta en las siguientes hipótesis:

1. En los contratos de prestación de servicios, una vez que la ejecución haya iniciado total o parcialmente con el consentimiento del usuario.

2. En el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones directas del consumidor o manifiestamente personalizados.
3. En la adquisición de productos que, por su naturaleza, puedan deteriorarse o caducar con extrema rapidez, o que correspondan a bienes de uso personal.
4. En el suministro de contenidos digitales sin soporte material, como software, videojuegos o archivos multimedia, una vez que se haya iniciado de forma efectiva la descarga o el acceso al flujo de datos (streaming).

Con este diseño normativo, el Derecho peruano podría dar un paso cualitativo desde el actual modelo de excepcionalidad de control de defectos hacia una estructura de consolidación de la protección preventiva de la confianza digital, asimilando la experiencia acumulada por los ordenamientos de España, Argentina y Chile para construir un modelo de derecho de arrepentimiento equilibrado, confiable y sostenible.

5. CONCLUSIONES

El análisis comparativo de los ordenamientos jurídicos de España, Argentina y Chile permite constatar que, a pesar de compartir una misma raíz dogmática civilista, las soluciones normativas y pretorianas adoptadas para regular el derecho al arrepentimiento difieren significativamente en su alcance y en su nivel de rigurosidad tuitiva. España, guiada por el estándar de armonización máxima de la Unión Europea, ha estructurado un modelo de desistimiento altamente formalizado, donde el paralelismo de formas exige al empresario implementar rigurosos mecanismos de confirmación y desvinculación a través de las denominadas interfaces en línea (Miranda Serrano, 2025).

En el extremo opuesto de protección paternalista se ubica la República Argentina, cuyo sistema de revocación de la aceptación suspende

temporalmente el cómputo del plazo ante la omisión informativa del proveedor, garantizando además la indemnidad patrimonial del consumidor hipervulnerable incluso cuando este se encuentra imposibilitado materialmente de restituir el bien en su estado original (Barocelli, 2022; Bielli y Ordóñez, 2020). Por su parte, la República de Chile adopta una postura intermedia, caracterizada por la irrenunciabilidad del retracto en la adquisición de bienes tangibles, pero moderada por una jurisprudencia que exige un estándar mínimo de cuidado y autorresponsabilidad del consumidor en la conservación de los embalajes y elementos accesorios del producto para viabilizar la rescisión unilateral (Isler Soto, 2024; Reveco y Reveco, 2021).

Por otro lado, en el sistema peruano se evidencia una marcada asimetría interna, caracterizada por una absoluta carencia regulatoria general en el comercio electrónico minorista frente a un régimen de excepcionalidad sectorial en el mercado de seguros masivos a distancia de la SBS. Esta fractura sistemática fundamenta la necesidad de proyectar una reforma propositiva en el ordenamiento peruano que incorpore orgánicamente este instituto a través de una fórmula atenuada. Tomando los aciertos y excesos del derecho comparado, la proyección para el Derecho peruano debe inclinarse hacia una estructura equilibrada: un plazo de diez días con prórroga máxima frente a la omisión informativa, la obligatoriedad formal de un botón de arrepentimiento digital de doble paso y un estándar de autorresponsabilidad que obligue al usuario a conservar el bien sin señales de uso y a asumir los costos de su retorno logístico.

En conclusión, el derecho al arrepentimiento ha dejado de ser un remedio de excepción para convertirse en un pilar estructural del comercio moderno que redefine sustancialmente la validez y eficacia del consentimiento contractual. Las tensiones analizadas revelan que el principal desafío de esta figura en la era de los algoritmos no reside simplemente en la unificación de los plazos de caducidad, que oscilan entre los diez y los catorce días, sino en su adecuación técnica frente a los contenidos digitales intangibles y en la necesaria mitigación de

su impacto en las cadenas de logística urbana y retorno de mercancías. La articulación de herramientas que combaten el empleo de patrones oscuros por parte de los proveedores, sin incentivar un ejercicio oportunista o abusivo del arrepentimiento por parte del consumidor, constituye el horizonte ineludible hacia el cual deben transitar las futuras reformas legislativas para garantizar un mercado digital equilibrado, confiable y sostenible en toda la región.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnau Raventós, L. (2024). Derecho de desistimiento y faltas informativas relativas al precio. *Revista Electrónica de Direito*, 34(2), 46-66.
- Barocelli, S. S. (Ed.). (2022). La defensa de las y los consumidores en los entornos digitales. Proyecto DECYT 2018-2020. Universidad de Buenos Aires.
- Bielli, G. E., & Ordóñez, C. J. (2020). Contratos electrónicos de consumo y el “botón de arrepentimiento”: Sobre la Resolución 424/2020 de la Secretaría de Comercio Interior y sus derivaciones jurídicas. *La Ley*, 2020-F, 1-12.
- Diéguez Oliva, R. (2009). El derecho de desistimiento en el Marco Común de Referencia (CFR) y su repercusión en el Derecho español. *InDret*, 2/2009, 1-22.
- Falen Valverde, A. B. (2023). ¿Necesaria o prescindible?: La regulación del derecho al desistimiento en el Perú (Trabajo académico de segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Flores Flores, P. (2021). El auge del comercio electrónico: Reflexiones y discusiones entorno a la contratación y la protección al consumidor. *Foro Jurídico*, 19, 171-183.
- Isler Soto, E. (2024). El fragmentado reconocimiento de la terminación unilateral en los contratos de consumo en el Derecho de Consumo chileno. *Revista Ius Et Veritas*, (68), 209-222.
- Miranda Serrano, L. M. (2025). Nuevas reglas de la UE relativas al desistimiento del consumidor en los contratos a distancia sobre servicios financieros y a través de interfaces en línea. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 17(1), 527-570.

- Monsante, I., Novoa A., Quintanilla, A. (2021). Smart contracts como solución eficiente a los nuevos problemas del consumidor en el e-commerce. *THEMIS Revista de Derecho*, (79), 373-392.
- Morales Hervias, R. (2009). ¿Existe el derecho de desistimiento o la terminación unilateral del contrato? *Actualidad Jurídica*, 191, 54-58.
- Reveco, E., & Reveco, R. (2021). Sobre los términos y condiciones en la contratación electrónica a partir del desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes. Corte Suprema, 27 de noviembre de 2019, Rol N.º 25739-2019; Corte de Apelaciones de Santiago, 06 de mayo de 2019, Rol N.º 12758-2019; y, 24.º Juzgado Civil de Santiago, 31 de mayo de 2018, Rol N.º C-23576-2015. *Revista Chilena de Derecho Privado*, (37), 357-376.
- Rosas-Villarrubia, I. Y. (2020). Seguridad jurídica en contratos de consumo celebrados por medios electrónicos. *Lúmina*, 21, 120-139.
- Severin-Fuster, G. (2024). “Cualquiera de las partes podrá poner fin al servicio cuando quiera”. Estudio sobre el fundamento y el ámbito de aplicación del art. 2009 del Código Civil chileno. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 43, 87-125.
- Sosa Olán, H. (2016). El derecho de desistimiento del consumidor en el ordenamiento jurídico español: Su delimitación respecto de otras formas de ineficacia contractual. *Ars Boni et Aequi*, 12(2), 145-180.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2017). Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros, Resolución S.B.S. N° 1121-2017. Lima, Perú.
- Tambussi, C. E. (2020). El botón de arrepentimiento en los sitios web de comercio electrónico. *La Ley*, 2020-F, 1-7.
- Zornoza Somolinos, A. (2022). El derecho de desistimiento del consumidor en la precompra o suministro anticipado de contenidos digitales. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, 16, 1448-1465.

Derechos y acceso: © 2026 Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada de Tacna. Artículo de acceso abierto para lectura, impresión y archivo personal sin fines de lucro, conforme a la política editorial vigente de la revista.