Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo que respecta al ejercicio del derecho a la garantía legal por parte de los adquirentes de vehículos nuevos

Boletín N°11799-03

I.- IDEAS GENERALES.

La necesidad de protección de los derechos de los consumidores en nuestro país se ha hecho cada vez más patente, erigiéndose toda una institucionalidad pública ligada al reconocimiento de la posición jurídica de los consumidores, ante los oferentes de bienes y servicios. Este asunto, en la actualidad, admite dimensiones de orden política de la máxima importancia; es así como últimamente se ha discutido a nivel político y jurídico, la necesidad de incorporar facultades sancionatorias al Servicio Nacional del Consumidor frente a infracciones a la ley, estableciendo por lo mismo, procedimientos e instancias procedimentales tendientes a la sanción de conductas abusivas o ilegales que perjudican a las personas.

En este sistema cultural, la existencia de una conciencia del respeto y sanción frente a infracciones generadas por los oferentes de bienes y servicios, ha condicionado también el actuar de los legisladores quienes hemos debido hacer frente con las facultades que nuestro ordenamiento

jurídico nos concede, a dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, los que reclaman mayores niveles de control a las relaciones jurídicas y comerciales sometidas a la protección de la ley del consumidor.

En este ámbito protector, de gran importancia resulta la institución de la garantía legal existente en protección de las personas, y que le otorga a éstas, la posibilidad de ejercer facultades de solicitar la reparación del producto, la devolución del dinero o el cambio del producto, sin perjuicio del derecho de retracto contemplado también en nuestra legislación.

Pues bien, ante este esquema de cautela de derechos, en nuestro país la garantía legal antes dicha para productos nuevos, incluidos los automóviles dura tres meses, la que se contrapone con la garantía convencional estipulada entre el consumidor y el oferente del bien o servicio.

Así las cosas, en nuestro país la referida garantía dura tres meses, plazo que a nuestro parecer es escuálido, tomando en cuenta las cada vez mayores complejidades de estos bienes propios de la era de la tecnología y las complicaciones adicionales para su uso, por lo cual ameritan plazos razonables para hacer efectiva esta garantía.

Junto con lo anterior y especialmente en materia de adquisición de vehículos motorizados esta garantía parece aún más anacrónica, por lo cual se requieren plazos y facultades con que los consumidores hagan efectivas sus regalías legales.

II.- CONSIDERANDO.

1. Que, en materia automotriz la garantía legal a la que alude el artículo 20 de la ley del Consumidor, constituye una facultad que se reduce a las facultades de reparación del producto, devolución del dinero o el cambio del producto. Todo lo anterior con el poder de ejercer tales prerrogativas en un plazo de 3 meses.

2. Que, sin perjuicio de esta garantía legal, existe una garantía de orden convencional, en donde la empresa establece una serie de condiciones para acceder a ella, entre las cuales se encuentra el acudir al taller de la red concesionaria del fabricante, hecho que coarta la libertad de decisión del consumidor para acudir al taller que más le convenga a sus intereses.

3. Que, bajo este orden, esta situación ha traído aparejada diversas situaciones de abuso hacia los consumidores y que no reflejan el ánimo legal de protección a los derechos del consumidor.

4. Que, es por ello que en materia de adquisición de vehículos motorizados, nos parece conveniente ampliar el plazo de tres meses a un año y en materia de facultades otorgar al consumidor la posibilidad de elegir el taller para la realización de las mantenciones del móvil, protegiendo y amparando al consumidor en sus derechos, en este ámbito.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.

De acuerdo a lo indicado el presente proyecto de ley incrementa el plazo de la garantía legal para la adquisición de vehículos nuevos, otorgando además a los consumidores la facultad de elegir el taller donde realizar las mantenciones necesarias del bien.

IV.- PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Incorpórese un nuevo inciso final en el artículo ~~22~~ **21** de la Ley 19.496 sobre Protección de Los derechos del Consumidor, de acuerdo al siguiente texto:

"***Con todo, el plazo de garantía establecido en este artículo será de un año para la adquisición de vehículos nuevos, teniendo en tal caso el adquirente la facultad de elegir el taller para realización de las mantenciones correspondientes".***

ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE H.

DIPUTADO