Escaneado

Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular la garantía de los vehículos motorizados nuevos

Boletín N° 12814-03

Antecedentes Generales:

1.- Durante la tercera década del Siglo XX, nuestro país comenzó a sentar las bases del sistema de Protección al consumidor. La creación del Comisatario de Subsistencias y precios fue el primer reflejo de que nuestra institucionalidad se comenzaba a adaptar a una economía orientada al libre mercado. Le siguieron la Superintendencia de Abastecimiento y precios y la Dirección de Industria y comercio, hasta que durante la década de los 90, nuestro país, luego de un cambio en la economía de mercado y la imposición de un sistema neo liberal, crea, específicamente en 1990 el Servicio Nacional del Consumidor.1

2.- La misión de este Servicio, el cual se ha ido robusteciendo con el pasar de los años y los cambios de la economía, fue junto con su creación la restauración del marco normativo e institucional en materia de derecho de los consumidores. En el año 1997 se promulga la ley 19.496 de Protección del Consumidor, en la cual se consagran derechos a favor de éste, para lograr un equilibrio entre los proveedores y el mercado para con los consumidores.

3.- Pero no fue sino hasta el año 2018 que se logró dotar al SERNAC de una mayor autonomía y competencias. No obstante hubo controversia sobre las facultades entregadas, cuestión que fue llevada ante el Tribunal Constitucional, el cual rechazó las nuevas facultades. Esto nos deja por delante la tarea de seguir fortaleciendo la institucionalidad en materia del consumidor, pues el Estado debe dentro de su misión velar por el bien común de todos los ciudadanos, y entregar, las herramientas necesarias para su protección y defensa en materia de mercado.

4.- Muy ligado con lo anterior, resulta necesario mencionar que tanto el reconocimiento como la protección de los Derechos de los Consumidores encuentran una de sus fuente fundamentales en la resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del año 1985, la cual fue suscrita por Chile y que sirvió de motivo para establecer posteriormente directrices claras para el marco normativo en esta materia.

1 Fuente: https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertwalue-20891.html

5.- En las economías de libre mercado, como el caso chileno, la relación entre el proveedor y el consumidor, debe ser regulada para evitar un desequilibrio entre ambos, que ponga al primero en una posición mucho más ventajosa frente al segundo. La ficción del concepto de autorregulación del mercado no puede seguir siendo motivo para no establecer reglas claras que protejan y amparen al consumidor.

6.- Para esto se requieren leyes actualizadas, que vayan dando respuesta junto a los avances del mercado, la tecnología, las nuevas ofertas y demandas, al comportamiento de los proveedores en el otorgamiento de sus servicios, esto nos debe llevar a resguardar y seguir profundizando nuestra legislación, con un marco regulatorio amplio que dé respuesta a la sociedad y el mercado actual.

7.- En este contexto es importante revisar nuestra normativa actual, particularmente lo relacionado con los derechos que mantienen los consumidores, por ejemplo el derecho a la garantía.
El derecho a la garantía se traduce en la actualidad, en la posibilidad que los consumidores puedan decidir entre la devolución del dinero, el cambio del producto o la reparación gratuita durante los 3 primeros meses si el producto fuera defectuoso, le faltaren piezas o partes, no sea apto para el uso que fue destinado, que fue anteriormente arreglado, pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas2. No obstante en la práctica, diversos proveedores han buscado los mecanismos para agotar las posibilidades previas a un cambio de producto, atentando contra el espíritu de la ley o moviéndose en los límites de lo legal.

8.- Resulta necesario destacar que el periodo de garantía, salvo el caso de los inmuebles, no distingue sobre la importancia, el costo u otro criterio de los bienes muebles, así entonces, se someterá al mismo estándar, una pelota de futbol que un computador. Esta protección de 3 meses, que constituye la regla general, ha motivado a que las empresas comiencen a ofrecer garantías convencionales en el comercio, previo pago de un determinado monto, esto puede observarse diariamente en las ventas del retail.

9.- Siguiendo en la misma línea enunciada en orden a que la ley no distingue el bien sobre el que recae la garantía, con excepción de los bienes inmuebles que siguen otra regla3, es importante revisar esta situación, toda vez, que no puede darse el mismo tratamiento en materia de garantía a determinados bienes que por sus características y cualidades requieren

2 Fuente: https://www.sernac.cl/portal/604/w3·propertwalue·S062.html
3 En materia inmobiliaria, la vivienda cuenta con un plazo de hasta 10 años para hacer efectivas las responsabilidades en caso de fallas o defectos estructurales, 5 para fallas de construcción y 3 para fallas en las terminaciones, esto deja en evidencia la importancia que el legislador la entregado a la protección de los bienes inmuebles.

de un tratamiento distinto, por ejemplo bienes que por su duración y costos requieren de una protección mayor, como por ejemplo el caso de los automóviles.

10.- Actualmente los vehículos motorizados dejaron de ser un lujo y pasaron a ser una necesidad. La falta de un transporte público eficiente, los problemas de conectividad a nivel nacional y la necesidad de independencia económica, ha llevado a que en muchos casos, este sea la principal fuente de acceso económico y sustento de miles de familias a nivel país.

11.- Lo anterior ha sido un incentivo más que suficiente para que la industria automotriz en Chile, saque provecho al débil cuerpo normativo que regula las garantías de estos bienes, fomentando la venta de los mismos con una garantía convencional mucho mayor a la legal, pero restringiendo ésta a una serie de condiciones en materia de mantención, talleres, cambios de piezas, reparaciones, entre otras los que se han convertido en un abuso para el consumidor.

12.- Actualmente el comprador de un vehículo tiene las siguientes opciones en ámbito de garantía: a.- Utilizar la garantía de 3 meses o b.- Beneficiarse de una garantía convencional bajo los términos de la automotora.
En definitiva, el comprador deberá realizar sus mantenciones en los talleres autorizados de la marca, llegando a pagar elevados costos o bien realizar sus mantenciones en los talleres homologados, a un precio menor, pero perdiendo la garantía.
A modo de ejemplo podemos mencionar que la revisión que debe realizarse cada lO mil kilómetros queda amarrada a los precios de los talleres oficiales, ya que el derecho a optar por otro tiene como consecuencia la perdida de la garantía del automóvil. Insistimos que este amarre potencia los abusos del mercado y genera una indefensión del consumidor frente a las grandes marcas.

13.- Según datos de la Asociación Nacional Automotriz de Chile (Anac), en 2018 se comercializaron 417.038 unidades, lo que implica un 15,6% más que en 2017 y la mayor cifra desde que existen registros4. Los crecimientos más significativos, según lo informado se dieron en las regiones de Los Ríos, Atacama, Coquimbo y Ñuble.

4 Fuente textual de: https://www.latercera.com/pulso/noticia/industria-automotriz-cierra-ano-ensuenohistoricas ventas-autos-nuevos/475699/

14.- El aumento señalado da cuenta de la necesidad de robustecer el marco normativo para evitar abusos, amarres y otras condiciones por parte de las grandes marcas para con los consumidores, entregando a este último respaldo, certeza y seguridad en la adquisición de un vehículo motorizado.

15.- La jurisprudencia chilena ha sido clara con las automotoras que buscan agotar la vía del servicio técnico para evitar devolver el precio del vehículo o bien de aquellas que no realizan el cambio, condenándolas a devolver el dinero e indemnizar al consumidor.

16.- Es por lo anteriormente expuesto, que resulta necesario dotar a estos bienes de una regulación especial en materia de garantía, dado a sus características particulares como duración, importancia y aporte a la vida y economía familiar.

17.- Por todo lo antes dicho los Diputados aquí firmantes venimos en presentar el siguiente:

Proyecto de ley

Artículo Único.- Incorpórese el siguiente artículo 12 C a la ley 19.496, de protección al consumidor, del siguiente tenor:

C.- Los fabricantes, importadores y vendedores de vehículos nuevos deberán cumplir con las siguientes obligaciones:
a) Asegurar la atención y existencia de servicios técnicos autorizados.
b) Disponibilidad permanente de piezas y repuestos.
c) La garantía para los vehículos nuevos será de dos años o bien a hasta los cien mil kilómetros.
d) Si se ofreciere garantía comercial y esta superase lo establecido en el literal anterior, el consumidor podrá elegir según su conveniencia. Quien realice la venta deberá entregar un certificado de fácil comprensión en el cual conste la garantía del vehículo, indicando sus principales características.

e) Si la reparación del vehículo, dentro del periodo de garantía legal, conlleva privar de su uso al propietario, este plazo se suspenderá hasta que el vehículo le sea entregado nuevamente. En este caso el vendedor proveerá al propietario afectado de otro vehículo sea este usado o no, de similares características al de su propiedad, mientras éste se encuentre en reparación, en la medida que el tiempo supere los 5 días hábiles.

f) La garantía a la que se refiere este artículo no podrá estar condicionada bajo motivo alguno a la realización de mantenciones de forma exclusiva en servicios técnicos autorizados o vinculados con el proveedor, siempre que la falla no esté relacionada a la falta de mantención o a lo deficiente de la misma.

g) Si el fabricante, importador o vendedor determina que la falla es producto de falta de mantención o de lo deficiente de la misma, deberá solicitar un informe técnico de un organismo especializado acreditado en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para tal efecto, que acredite esta condición.