**Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de obligar al proveedor a proporcionar la información que indica en caso de reparación gratuita del bien**
**Boletín N° 9282-03**

**Antecedentes.**

1.- El tema de la protección al consumidor ha sido abordado hace varios años desde diferentes perspectivas por nuestro ordenamiento jurídico.

1.- Hasta 1990, la tendencia a la hora de regular esta materia fue la de establecer normas y organismos públicos tendientes a asegurar el acceso a ciertos estándares mínimos de ciertos bienes de consumo básico. Sin embargo esta normativa no garantizaba una adecuada protección y no fue concebida como una política pública enfocada en el resguardo de la "conmutatividad y equilibrio de las relaciones de consumo"

2.- Esta deficiencia fue suplida a través de la Ley N° 19.496, en cuyo mensaje se señalaba que ella se creaba con el objetivo de "aprovechar el verdadero potencial que tiene el mecanismo de mercado en la toma de decisiones económicas, respetando los derechos de las personas en su condición de consumidores, al mejorar las exigencias de calidad, seguridad y transparencia de los bienes y servicios que se comercian en el mercado".

1.- Si bien, en materia de protección al consumidor se dio un importante paso a través de la dictación de esta ley y sus posteriores modificaciones (Ley 19.955 de 2004 y 20.555 sobre Sernac Financiero de 2011), ella no ha estado exenta de críticas, pues al parecer de algunos autores más que establecer una marco protector hacia el consumidor revelaba un espíritu sancionatorio hacia el proveedor.

**Consideraciones**

a) La ley N° 19.496 protege al consumidor de las anomalías del producto, consagrando una serie de casos de deficiencias o fallas que dan lugar a responsabilidad, comúnmente denominada "garantía legal". Sus normas disponen de dos supuestos que específicamente se relacionan con la incompetencia del producto: **1)** Deficiencias que impiden que el producto sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o que hubiera sido señalado en la publicidad **2)** los defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

a) Frente a estas deficiencias, la ley N° 19.496 reconoce en su artículo 20, dos derechos: **1)** la indemnización por los daños que la inidoneidad del producto genere en el consumidor **2)** el derecho del consumidor de optar por **a)** la reparación gratuita del bien, **b)** la reposición (sustitución del bien) o **c)** la devolución de la cantidad pagada (resolución).

b) Respecto al plazo para ejercer el derecho de reparación gratuita del bien, este debe verificarse dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que el deterioro que motiva dicho ejercicio, no sea imputable al consumidor. El ejercicio de este derecho suspende el plazo de prescripción de la garantía legal durante el tiempo en que el bien está siendo reparado.

c) La regla general es que la garantía legal debe ejercerse contra el vendedor que contrató con el consumidor. Sin embargo, a diferencia de las otras opciones que otorga el artículo 20 el ejercicio del derecho a reparación, puede ejercerse indistintamente o conjuntamente contra el vendedor, fabricante o importador.

d) Respecto al plazo que tiene el proveedor (vendedor, fabricante o importador) para reparar el bien, la ley no establece ninguna norma que regule el tiempo que tiene el proveedor para reparar el producto.

a) La ausencia de este plazo ha generado en innumerables ocasiones largas esperas por parte de los consumidores quienes se enfrentan a una ausencia de certeza respecto a la reparación y entrega de los

bienes que han adquirido lo que les impide ejercer de manera informada el derecho de opción que establece el artículo 20 en su beneficio.

b) Es por este motivo que se propone la incorporación a la Ley N° 19.496 de una obligación para el proveedor consistente en informar acerca del diagnóstico de la falla o deficiencia del producto, y en base a esta, la obligación del mismo de informar el plazo de reparación del bien.

## PROYECTO DE LEY
## CREA LA OBLIGACIÓN PARA EL PROVEEDOR DE INFORMAR EN CASO DE REPARACIÓN GRATUITA DEL BIEN

**Artículo único:** Reemplácese en el inciso segundo del artículo 21 de la Ley N°19.496 el punto seguido a la palabra "importador" por una coma y agréguese, a continuación, la siguiente frase.

"quienes, en un plazo no superior a siete días, deberán informar al consumidor la causa de la deficiencia del bien y el plazo estimado de reparación".