Modifica la ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para extender el período de garantía para productos nuevos y establecerla para bienes usados

Boletín N°11945-03

Exposición de motivos.

El Derecho del Consumidor ha ido adquiriendo una creciente importancia durante los últimos años en nuestro país. Entendemos a este Derecho como una normativa especial, de rango legal y con un principal carácter infraccional de Orden Público Económico. En lo concerniente a su ámbito de aplicación es necesaria la presencia de un acto o contrato de consumo, de tipo oneroso, entre un proveedor y un consumidor.

Es menester señalar que, en Chile han existido dos leyes del consumidor. La primera del año 1982 correspondía a la ley 18.223 y no contemplaba acciones colectivas, asociaciones de consumidores, regulación de cláusulas abusivas y, además, tenía un ámbito de aplicación restringido. En consecuencia, podemos decir que en dicha normativa no había realmente protección de los derechos de consumidor en chile.

Por su parte, la segunda, es la Ley 19.496 del año 1997 que esta actualmente vigente; la cual incorpora las acciones colectivas y las acciones difusas, regula la existencia de cláusulas abusivas, fortalece el SERNAC y aumenta el ámbito de aplicación entre otras materias. Podemos decir que con esta ley comienza una protección real de los Derechos del consumidor. Asimismo, esta ley fue objeto de una gran reforma en el año 2004 y que fue la ley 19.955.

Los derechos básicos que contempla la ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores corresponden a un catálogo mínimo que permite la subsistencia y desenvolvimiento de los individuos en la sociedad. Este abanico de derechos que son de carácter irrenunciables para

el consumidor modelan mayoritariamente las obligaciones correlativas que se exigen al proveedor.

Esta normativa protege al consumidor de los defectos del producto, consagrando una serie de casos de deficiencias, fallas o vicios que hacen que opere la responsabilidad, denominada “garantía legal”. Tal como en el ámbito del Derecho Civil existe una obligación de saneamiento por vicios redhibitorios contemplada en el artículo 1858 del Código Civil, en el Derecho del Consumo funciona una garantía legal o derecho de opción que se encuentra contemplada en los artículos 19, 20 y 21 de la ley 19.496.

La ley no realiza una definición expresa de lo que debemos entender por garantía legal o derecho de opción, frente a lo cual la doctrina se ha preocupado de definirla, asociándola en diversas oportunidades con instituciones propias del Derecho Civil.

En términos sintéticos la garantía legal es el mecanismo que la ley contempla para proteger a los consumidores respecto de la adquisición de bienes que no son ni aptos ni idóneos para el uso al que están destinados. La profesora Francisco Barrientos Camus señala que corresponde a “la protección jurídica que tiene el consumidor frente a los vicios de las cosas”[1] y , a mayor abundamiento, el profesor Hernán Menanteau agrega que es “el acto por el cual el proveedor o el fabricante aseguran la calidad y la utilización del producto o la obligación subsidiaria que les asiste de mantener, reparar, reponer e indemnizar al consumidor por los defectos de la cosa y el daño causado”[2]. Cabe agregar que la garantía legal es un mecanismo mínimo que emplean las diversas legislaciones con el objeto de asegurar bienes de calidad en un mercado determinado.

Cabe destacar las cifras entregadas por el SERNAC que en comparación con el año 2016, **los datos 2017 representan un aumento 27,8% del volumen de los reclamos cerrados con**

---

1 BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Derecho del Consumo. Comentarios de Jurisprudencia. Revista Chilena de Derecho Privado, 2011 (N° 16), p. 359.

2 MENANTEAU HORTA, Hernán. Manual de Derecho del Protección al Consumidor. Santiago, Editorial Jurídica Congreso, 2000, p. 69.

resultado desfavorable. Figurando los problemas de ejecución contractual los principales motivos de dichos reclamos, dentro de los cuales se encuentran los problemas para ejercer la garantía legal entre otros.

Luego de configurado una o más de enunciadas taxativamente en el artículo 20 de la ley, se origina para el consumidor un derecho de optar a su arbitrio entre entre la reparación del producto, o -luego de restituir al proveedor- su cambio por uno nuevo o la devolución del precio, aparejado a la indemnización de los perjuicios que haya sufrido. Las opciones mencionadas son del campo decisorio del consumidor y no hay un orden predeterminado en el ejercicio de la misma.

El plazo de prescripción o caducidad de la garantía legal se encuentra en el artículo 21 de la ley y corresponde a tres meses, por lo cual el consumidor solo dispone de este periodo para denunciar el defecto, vicio o falla y requerir del proveedor alguna de las opciones precedentemente mencionadas.

Así también esta garantía solo se puede exigir para los productos nuevos, por lo que los productos de segunda mano no cuentan con una garantía establecida en la ley. En la práctica, algunas empresas entregan una garantía voluntaria para este tipo de productos quedando a su liberalidad, así como también el plazo para exigir el o los derechos queda sujeto a lo que plantea cada proveedor. Que nuestra legislación no establezca una garantía para los bienes de segunda mano es del todo preocupante, por ejemplo en el caso de los inconvenientes que pueden generarse con los automóviles usados o los de segunda selección.

En lo relativo a la garantía legal en el Derecho comparado podemos destacar lo que ocurre en Europa, donde la normativa de la Unión Europea establece que el vendedor debe ofrecer al consumidor una garantía mínima de dos años. En algunos países, las leyes nacionales pueden exigir al vendedor un periodo de garantía más largo. Por ejemplo: en España y Alemania, la duración es de dos años para los productos nuevos y de doce meses para los de segunda mano; en

Francia, la duración es de dos años tanto para productos nuevos como de segunda mano y en Inglaterra la duración es de 6 años tanto para productos nuevos como usados.

Ahora bien, en un país más próximo al nuestro, nos encontramos con Argentina, que en el marco de lo establecido en la Ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor, en sus artículos 11 y 23, señala que el plazo de la garantía se extiende seis meses desde la entrega, en tanto que ese periodo se reduce a tres meses en el caso de los bienes usados.

En atención al escueto plazo de prescripción de la garantía legal que contempla el artículo 21 de la Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con miras a la experiencia comparada y establecer un mínimo obligatorio más amplio que permita mayor protección a los consumidores; es imperioso aumentar el plazo de esta garantía a 6 meses. Así como también otorgar amparo y protección legal a los productos de segunda mano, los cuales en la actualidad dependen del arbitrio de los proveedores para tal efecto, careciendo absolutamente de un mínimo establecido por ley.

En mérito a estas consideraciones, sometemos a la aprobación de la Cámara de Diputados, el siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo único: Modifíquese el artículo 21 de la ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el siguiente sentido:

- En el inciso primero, reemplazar la afirmación “dentro de los tres meses siguientes” por la siguiente “dentro de los seis meses siguientes”

- Agrégase el siguiente inciso segundo: ”Se aplicará también la garantía a la que se refiere el inciso precedente respecto de bienes usados que fueren vendidos por empresas que tienen por finalidad la compra y venta de estos, en estos casos el plazo será de tres meses”

EDUARDO DURÁN SALINAS
DIPUTADO