Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para sancionar la producción, importación y comercialización de bienes y productos cuya funcionalidad o vida útil haya sido reducida deliberadamente, mediante técnicas de obsolescencia programada

Boletín N° 13035-03

La obsolescencia se trata de la limitación preestablecida y arbitraria de la vida útil de los productos, generalmente electrónicos. La idea remonta a 1924, cuando los fabricantes de bombillas incandescentes (ampolletas) se reunieron en lo que se conoce como "el cartel de Phoebus" para coludirse en torno a los procesos de fabricación, distribución y venta de sus productos. En la ocasión, determinaron que las bombillas no podían tener una duración superior a las 1000 horas, solo el siete por ciento de lo que la tecnología permitía.

Sin embargo, el concepto fue utilizado por primera en 1932, cuando el casi desconocido Bernard London, un agente inmobiliario de origen ruso, propuso que la forma de reactivar la economía tras la gran depresión podía basarse en una serie de medidas para limitar la duración de los bienes y transformar de esta manera las relaciones entre las personas y los bienes. Postulaba esencialmente dos mecanismos, uno, limitar la vida útil de los productos a través de la tecnología, y dos, aplicar técnicas publicitarias que hicieran creer a los consumidores que el producto, aunque funcional, se encuentra obsoleto.

Actualmente, se entiende por *obsolescencia programada* al conjunto de técnicas mediante las cuales se reduce deliberadamente la vida útil de un producto, con el fin de aumentar su tasa de reposición o reemplazo. A partir de esto, se pueden reconocer tres argumentos esenciales:

a. Se trata de una práctica *planificada* materializada en una decisión unilateral y estratégica con fines económicos, ya sea por parte del fabricante o de otro eslabón en la cadena de comercialización.

b. El bien o producto se vuelve inútil u obsoleto de manera anormalmente veloz, reduciendo su funcionalidad total o parcialmente.

c. Provoca la decisión forzada de los consumidores de adquirir, sustituir y desechar el bien o producto de forma sistemática.

Estos tres elementos se relacionan entre sí de manera copulativa, es decir, se articulan uno con el otro y generan una estrategia comercial sostenida que configura la obsolescencia. Debemos comprender, entonces, que la

obsolescencia programada es una estrategia de rentabilización de un producto en perjuicio directo de los consumidores, razón por la cual debe incorporarse en la legislación de protección de los derechos de los consumidores.

Varios países europeos han definido la Obsolescencia Programada en su legislación y, a su vez, han tomado diversas medidas con el objeto de poner fin a esta práctica. Es así como en Bélgica se ha recomendado crear un etiquetado de nivel europeo sobre la vida útil de los productos relacionados con la energía, como bombillas, computadores, teléfonos móviles, y la posibilidad de repararlos. Francia, España, los Países Bajos, Finlandia, España, Austria y Suecia, también han plasmado en sus legislaciones iniciativas relacionadas con la vida útil de los productos a través del fomento de los sectores de la reparación y el reciclaje.

Cabe mencionar que se pueden distinguir tres estrategias de obsolescencia programada:

a. *Obsolescencia planificada*, cuando durante la creación y el diseño del producto se estudia el tiempo previsto para que deje de funcionar correctamente y necesite reparaciones o sustitución sin que el consumidor pierda confianza en la marca.

b. *Obsolescencia percibida*, cuando se comercializa un producto con las mismas funcionalidades que su versión anterior, pero con un aspecto diferente, a fin de que el usuario perciba equivocadamente la versión original con funcionalidades disminuidas.

c. *Obsolescencia de especulación*, cuando se comercializa un producto incompleto o de menores prestaciones para afianzarlo en el mercado, a fin de comercializar posteriormente el producto mejorado, forzando la obsolescencia del producto comercializado originalmente.

La mayoría de las demandas de los consumidores, tanto en Chile con el resto del mundo, se han centrado en el primer caso, la *demanda planificada*.

El caso más emblemático es el juicio contra Apple. En Chile, según la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU), agrupación que promueve la iniciativa, el número de usuarios inscritos como parte demandante era de 190.000 personas, cifra que superó todos los récords de este tipo de acciones legales en Chile. La demanda fue interpuesta por las prácticas de obsolescencia programada en las baterías de los iPhone que, según afirma la organización, disminuye la utilidad de los celulares. A finales

de 2017, Apple admitió que ralentiza unilateralmente los modelos más antiguos de iPhone con el argumento de preservar la duración de su batería.

Según ODECU, diversos modelos de iPhone comprados entre 2014 y 2017 como el 5C, 6, 7 presentaban un funcionamiento deficiente, sea por sufrir apagados intempestivos o por mostrar un funcionamiento más lento. Por ello, ODECU solicitó que Apple repare todos los teléfonos afectados, o de ser demasiado costoso, que la empresa recompre los aparatos de los clientes al valor de mercado en la actualidad. El SERNAC apoyó esta demanda civil. Así se informó en un diario capitalino:

> Luego que casi 190 mil personas en Chile adhirieran a la demanda colectiva, presentada por la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU) contra la empresa Apple por obsolescencia programada, hoy se realizó la reunión con el Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar para coordinar detalles sobre esta acción judicial.
>
> Tras el encuentro, el abogado Juan Sebastián Reyes, del Estudio Pérez Donoso y representante de ODECU, afirmó que "el Director del SERNAC y su equipo han sido muy receptivos a todas nuestras solicitudes, han manifestado que apoyan todas las acciones colectivas de las asociaciones de consumidores y nos ha deseado el mayor de los éxitos. Además, van a juntar la información que ellos tienen a través de un oficio de tribunal en su momento para la prueba. Lo más importante que hemos transmitido es que tenemos 190 mil personas que se han inscrito la página web de ODECU adhiriendo a la demanda".
>
> En tanto, el presidente de ODECU, Stefan Larenas valoró esta reunión y manifestó su agradecimiento "a la confianza depositada por los casi 190 mil consumidores que adhirieron a la demanda colectiva en contra de Apple cifra récord en toda la historia de Chile". Agregó que "nos comprometemos a hacer todo lo que esté de nuestra parte para no defraudar su confianza,y en buscar una compensación justa y necesaria"[1].

En base al derecho comparado, en vista de los litigios judiciales nacionales e internacionales, y en defensa de los derechos de los consumidores, los firmantes venimos a proponer un proyecto de ley para combatir la obsolescencia programada en el mercado chileno. Buscamos prohibir la venta

---

1 *SERNAC se reúne con ODECU y apoya demanda colectiva contra Apple por obsolescencia programada*. Diario La Tercera, 26 de marzo de 2019.

y comercialización de todo tipo de bienes y productos cuya vida útil haya sido disminuida -unilateral y arbitrariamente- por el fabricante, ya sea en su diseño o por actualizaciones posteriores. Este proyecto de ley propone modificar la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, agregando un artículo 14 bis nuevo, en el párrafo tercero, de las "Obligaciones del proveedor", con el objeto de prohibir a estos la comercialización y/o venta de bienes o productos que tengan una programación que reduzca unilateral y arbitrariamente su funcionalidad, a través del término anticipado de su vida útil. Ante el incumplimiento de esta normativa, este proyecto contempla establecer sanciones similares a las de la publicidad engañosa, esto es, multas de hasta 750 Unidades Tributarias Mensuales, y en los casos que exista por parte de los proveedores una conducta reiterada, el infractor será sancionado con una multa de hasta 1.000 Unidades Tributarias Mensuales.

PROYECTO DE LEY

ARTICULO ÚNICO:

Incorpórese un nuevo artículo 14 bis, en la ley N° 19.496, que “Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, del siguiente tenor:

“No se podrán producir, fabricar, importar, distribuir o comercializar bienes o productos cuya funcionalidad o vida útil se vea comprometida significativamente y de manera unilateral por causa de una programación deliberada.

La infracción a esta obligación, se sancionará con multa de 750 Unidades Tributarias Mensuales. En caso de conducta reiterada del infractor se podrá sancionar con multa de hasta 1.000 Unidades Tributarias Mensuales.”

H.D RAÚL FLORCITA ALARCÓN ROJAS