PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY DEL CONSUMIDOR CREANDO EL DERECHO A LIBRE ELECCIÓN DE CONCESIONARIA PARA MANTENCIONES AUTOMOTRICES Y ESTABLECE LA CREACIÓN DE UN REGISTRO DIGITAL UNIFICADO DE GESTIONES AUTOMOTRICES EN CHILE

I. FUNDAMENTOS

Lamborghini, MG, Hyundai, Chevrolet, Suzuki y más, forman parte de algunas de las marcas más reconocidas en Chile en el sector automotriz. El sector automotriz ha experimentado un crecimiento sostenido en las últimas décadas, consolidándose como uno de los pilares fundamentales de la economía nacional. Con más de 5 millones de vehículos circulando en el país y una red de concesionarios y centros de servicio que se extiende desde Arica hasta Punta Arenas, la industria automotriz genera empleos directos e indirectos para cientos de miles de personas. Sin embargo, este crecimiento acelerado ha puesto en evidencia la ausencia de mecanismos modernos de trazabilidad y control que garanticen tanto los derechos de los consumidores como la eficiencia de los procesos administrativos relacionados con el mantenimiento vehicular.

La digitalización de los procesos industriales se ha convertido en una necesidad imperativa en el siglo XXI, es por ello, que junto con el avance de las nuevas era digitales, el sector automotriz avance a la par y se implemente un registro digital unificado para las gestiones automotrices, lo que representaría un avance significativo hacia la modernización del Estado y la mejora de los servicios públicos, alineándose con las políticas de transformación digital impulsadas a nivel mundial.

a. Problemática Actual del Sistema de Registro Automotriz

Actualmente, la información relacionada con el mantenimiento y reparación de vehículos se encuentra dispersa en múltiples bases de datos privadas, sin comunicación entre sí y sin acceso para las autoridades competentes. Si bien, es un estándar que el dueño del automóvil guarde los respaldos de cada gestión que le realiza a éste, el paso de tiempo, los desastres naturales y los casos fortuitos dificultan esta responsabilidad y muchas veces, se pierde información fundamental.

Si bien, las concesionarias guardan un respaldo de cada gestión que se realiza a un vehículo, no existe un registro unificado al que puedan acceder independiente de la sucursal, sino que cada una mantiene su registro propio e independiente.

Esta fragmentación genera una serie de problemas estructurales que afectan tanto a consumidores como a instituciones. Los propietarios de vehículos enfrentan dificultades para acceder a su propio historial de mantenimiento cuando cambian de concesionario o centro de servicio, lo que puede resultar en pérdida de garantías, duplicación de trabajos innecesarios y falta de continuidad en el cuidado del vehículo.

La ausencia de un sistema unificado también impide que las autoridades fiscalizadoras, como el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, puedan realizar un seguimiento efectivo de las prácticas comerciales de la industria automotriz. Esta limitación dificulta la detección temprana de patrones de fallas en ciertos modelos de vehículos, la identificación de centros de servicio que incurren en prácticas abusivas, y la implementación de políticas públicas basadas en datos reales sobre el estado del parque automotriz nacional.

b. Derecho comparado

La experiencia internacional demuestra que países desarrollados han implementado exitosamente sistemas de registro digital para el sector automotriz, obteniendo beneficios significativos en términos de protección al consumidor y eficiencia administrativa. La Unión Europea, a través de su Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), ha establecido marcos normativos que garantizan tanto la digitalización de procesos como la protección de la información personal, creando un equilibrio entre innovación tecnológica y derechos ciudadanos.

Estados Unidos cuenta con sistemas como el National Motor Vehicle Title Information System (NMVTIS), que permite el intercambio de información sobre vehículos entre diferentes estados y actores del mercado automotriz. Este sistema ha demostrado ser efectivo para prevenir fraudes, facilitar transacciones y mejorar la seguridad vial. Países como Canadá, Australia y varios miembros de la OCDE han desarrollado plataformas similares, adaptadas a sus realidades nacionales pero manteniendo estándares internacionales de calidad y seguridad de la información.

c. Beneficios para la Protección del Consumidor

La implementación de un registro digital unificado generaría beneficios inmediatos y tangibles para los propietarios de vehículos en todo Chile. En primer lugar, garantizaría el acceso permanente al historial completo de mantenimiento, independientemente del centro de servicio donde se hayan realizado las intervenciones. Esta continuidad de la información es fundamental para el cumplimiento efectivo de las garantías vehiculares, ya que permitiría demostrar de manera fehaciente el cumplimiento de los programas de mantenimiento establecidos por los fabricantes.

El sistema también facilitaría la detección de patrones de comportamiento abusivo por parte de algunos centros de servicio, como la realización de trabajos innecesarios, el cobro de servicios no ejecutados, o la utilización de repuestos de calidad inferior a la declarada. Al contar con información centralizada y accesible, tanto los consumidores como las autoridades de fiscalización podrían identificar más fácilmente estas prácticas irregulares y tomar las medidas correctivas correspondientes.

d. Fortalecimiento de la Fiscalización y Control

Un registro digital unificado potenciaría significativamente las capacidades de fiscalización de los organismos públicos competentes. El SERNAC podría realizar análisis estadísticos sobre quejas y reclamos relacionados con servicios automotrices, identificando patrones geográficos o por marca que indiquen problemas sistemáticos. Esta información permitiría focalizar los recursos de fiscalización de manera más eficiente, concentrando los esfuerzos en aquellas empresas o regiones donde se detecten mayores irregularidades.

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se beneficiaría enormemente de contar con datos precisos sobre el estado de mantenimiento del parque automotriz nacional. Esta información sería invaluable para el diseño de políticas públicas relacionadas con seguridad vial, renovación del parque vehicular, y cumplimiento de estándares ambientales. Además, facilitaría la implementación de programas de mantenimiento preventivo a nivel nacional, especialmente para vehículos de transporte público y carga, que tienen un impacto directo en la seguridad vial y la competitividad económica.

Con todo, la creación de un registro digital unificado para las gestiones automotrices en Chile representa una oportunidad fundamental para modernizar un sector fundamental de la economía nacional, mejorando significativamente la protección de los derechos de los consumidores y fortaleciendo las capacidades de fiscalización del Estado. Los beneficios del sistema trascienden ampliamente los costos de implementación, generando valor agregado para consumidores, empresas, y el sector público en su conjunto.

II. IDEA MATRIZ

Establecer la obligaciones de las concesionarias de implementar un registro digital unificado de gestiones automotrices perteneciente a su respectiva casa automotriz.

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO PRIMERO.- Introdúzcanse las siguientes modificaciones en la ley Nº19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Incorpórese un artículo 21 bis nuevo del siguiente tenor:

   "Artículo 21 bis.- En el caso de compra de vehículos motorizados, los consumidores para hacer efectiva las garantías establecidas en los artículos 19 y 20, así como aquellas garantías convencionales ofrecidas por empresas concesionarias y marcas, el usuario podrá realizar las mantenciones periódicas exigidas en cualquiera de los concesionarios de la misma marca, pudiendo realizarla en uno o en más de un centro autorizado por la marca a su elección. Las marcas y concesionarias deberán establecer un registro que permita la comunicación automática de las informaciones necesarias para hacer efectivo este derecho.".

ARTÍCULO SEGUNDO.- Las empresas concesionarias de automóviles deberán implementar y mantener un sistema un registro digital unificado de las gestiones automotrices que se realice a los vehículos. En dicho registro se detallarán todas las actuaciones, trámites, revisiones, mantenciones o servicios realizados a los vehículos en cualquiera de las sucursales de la misma concesionaria, así como el detalle de las mantenciones por kilómetros exigidos por la garantía.

Las marcas proveedoras que comercialicen sus vehículos en más de una empresa concesionaria deberán establecer un sistema interconectado entre aquellas con el objeto de dar cumplimiento a los procesos de mantención o reparación por garantía a elección del usuario.

ARTÍCULO TERCERO.- Las empresas concesionarias de automóviles que infrinjan lo establecido en el artículo anterior, serán sancionados con multa de 150 unidades tributarias de mensuales. Misma sanción será aplicada a las marcas que no den cumplimiento a la obligación establecida en el inciso segundo del artículo anterior

Con todo, aquellas empresas que reincidan en su conducta serán sancionadas con el doble de la multa establecida en el inciso anterior.

MIGUEL ÁNGEL CALISTO
Diputado de la República

VICTOR PINO FUENTES
Diputado de la República