Boletín N° 8.136-03

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señores Larraín Fernández, Orpis y Uriarte, que modifica la ley N° 18.223, sobre normas de protección al consumidor, para garantizar la obligación de los proveedores que se comprometen a proporcionar servicios técnicos y repuestos.

En el mercado existen muchos bienes de uso masivo que requieren mantenciones periódicas o reparaciones, como por ejemplo los vehículos, televisores, equipos de música y electrodomésticos, entre otros.

En relación a este tipo de bienes, se ha podido observar la práctica de algunos proveedores de esperar a que el consumidor solicite el servicio de mantención o de reparación para, recién en ese momento, iniciar los trámites de importación del componente o repuesto necesario para poder prestarlo.

Esta práctica permite a los proveedores ahorros importantes, pues les evita tener capital inmovilizado invertido en componentes o repuestos; sufrir el riesgo de que no puedan recuperar el valor del componente o repuesto cuando éste no sea requerido por los usuarios; e invertir en un local para almacenar dichos componentes o repuestos.

Si bien es comprensible que el proveedor haga todos los esfuerzos posibles para rentabilizar lo más posible su negocio, se estima que este esfuerzo es válido siempre y cuando sea a costa de sí mismo y no a costa del cliente o consumidor, como es el caso. En efecto, si el proveedor importa e componente o repuesto recién cuando éste es requerido, el consumidor deberá esperar entre dos a tres meses hasta que llegue desde el exterior, a veces desde países muy alejados del nuestro. Sin duda, el perjuicio que se provocará al consumidor será especialmente grave cuando se trate de bienes difíciles de reemplazar o utilizados en el día a día.

Peor aún, se ha podido observar que esta práctica ha fomentado el robo en nuestro país, especialmente el robo de vehículos, los que son desarmados y vendidos por partes puesto, que cada uno de sus piezas han pasado a ser repuestos muy bien valorados. En efecto, en muchos casos, la única forma de reparar el vehículo dentro de plazos prudentes es utilizando repuestos robados.

Todo lo anterior hace necesario incluir expresamente en la ley una norma que obligue a los proveedores que se comprometan de tal forma a contar con los repuestos y a proporcionar servicio técnico y de reparación para el bien adquirido, a cumplir su promesa y efectuar las mantenciones o reparaciones en forma oportuna.

Contenido del proyecto de ley

La ley Nº 19.496, que establece los derechos y deberes de los consumidores, derogó, en artículo transitorio, la ley Nº 18.223, que establece normas de protección al consumidor y deroga decreto ley Nº 280, de 1974, con excepción de sus artículos 5° y 13°.

El artículo 5°, por su parte, establece que el proveedor que se comprometiere a proporcionar servicio técnico y repuestos e, injustificadamente, no prestare el servicio

o no vendiere los repuestos dentro del plazo ofrecido, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Se estima que esta norma no ha sido suficiente para evitar las prácticas abusivas que se han podido observar en algunos casos, probablemente porque la sanción es muy baja y porque el consumidor no tiene cómo probar la promesa que se le hizo al comprar el bien.

Por ello, en la presente moción se propone agregar a este artículo 5° una norma que obligue al proveedor que se comprometiere a prestar servicio técnico y a proporcionar los repuestos necesarios para ello, indicar en el local de venta, de un modo claramente visible, las condiciones en que proporcionará el servicio técnico y los repuestos y a entregar por escrito dichas condiciones al consumidor. Además, el proyecto de ley considera el incumplimiento de las condiciones comprometidas publicidad engañosa, infracción contemplada en la Ley del Consumidor y que es sancionada, en general, con multas de hasta 750 UTM.

Con el objeto de prohibir esta negativa práctica, procedemos a presentar al H. Senado el siguiente:

Proyecto de Ley

Agrégase al artículo 5° de la ley Nº 18.223, que establece normas de protección al consumidor y deroga decreto ley Nº 280, de 1974, el siguiente inciso segundo:

“En estos casos, el proveedor deberá indicar en el local de venta, de un modo claramente visible, las condiciones en que se compromete a proporcionar el servicio técnico y los repuestos. Además, al momento de la venta, el proveedor deberá entregar por escrito dichas condiciones al consumidor. El incumplimiento de las condiciones comprometidas será considerado publicidad engañosa, en conformidad al artículo 28 de la ley Nº. 19.496.”