Modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación a la garantía de satisfacción Boletín N° 8788-03

Considerando:

En el actual sistema económico de mercado, es frecuente encontrarnos con un bombardeo de publicidad que nos invita a adquirir toda clase de bienes y productos, cual de todos más efectivo y de mejor calidad; sin embargo sin caer en la figura legal de publicidad engañosa, muchas veces este bombardeo de información raya en el límite de lo falso. Ante esto, hoy nuestra protección al consumidor no contiene ninguna norma que contemple una "garantía de satisfacción" que nos permita una vez utilizado el producto, decidir si efectivamente dicha adquisición cumplió con el objetivo para el cual fue comprada, o bien si la publicidad ofrecida fue realmente verdadera.

Parece de toda lógica que si una publicidad en televisión, vía pública, o radio nos informa sobre los beneficios y virtudes de tal o cual producto, el consumidor deba confiar en *que* dicho bien cumple efectivamente con dichas características, no obstante en muchos casos el cumplimiento o no del objetivo del producto dependerá de las condiciones de uso y de quien los usa, por ende no para todos el producto funcionará de la misma manera. Entonces evidentemente la única forma de poder comprobar si el bien sirve, o no, es usándolo; pero tal como señalamos en el párrafo anterior, la ley no contempla la posibilidad de hacer devolución en caso de que con una determinada condición de uso, y en un individuo especifico, el producto en cuestión no cumpla con la expectativa.

Uno de los objetivos del presente proyecto de ley es contemplar dentro de la legislación de protección al consumidor la figura de la "Garantía de Satisfacción", la cual de forma voluntaria ya es aplicada por gran parte de las empresas de Retail; por otro lado, y como segundo objetivo del proyecto, es modificar el artículo 3 bis en lo que se refiere a la devolución de embalajes y envoltorios, indicando de forma expresa que solo corresponderá la misma cuando no hayan tenido que destruirse los mismos para poder hacer uso el b

Por todo lo anterior los diputados abajo firmantes presentan el siguiente:

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO: Modifíquese la Ley N° 19 .496 Sobre Derechos del Consumidor:

1.- Reemplácese el inciso final del artículo 3 bis por el siguiente: "Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección, siempre y cuando estos no hayan tenido que ser destruidos para el efectivo uso del mismo producto.

2.- Agréguese un inciso segundo al artículo 19 como sigue: "Igual derecho tendrá el consumidor cuando, en un plazo no superior a 10 días, hiciere devolución del producto por no satisfacer las expectativas de la compra sin expresión de causa alguna. Para hacer efectivo este derecho, el consumidor deberá entregar el producto con el menor desgaste posible y devolver en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección, siempre y cuando estos no hayan tenido que ser destruidos para el efectivo uso del mismo producto.