

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señoras Van Rysselberghe y Von Baer y señores Pérez Varela y Tuma, que modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo garantía para los bienes durables.

FUNDAMENTOS

Elemento fundamental para mantener los equilibrios dentro del sistema económico imperante, como asimismo para garantizar la confianza de la ciudadanía en él, la constituye la protección adecuada del consumidor.

En tal sentido, es preciso revisar periódicamente nuestra legislación del consumo, a la luz del conocimiento práctico adquirido, en aras de corregir aquellas deficiencias que se pudieren observar, en especial para ir restableciendo equilibrios perdidos a favor de la parte más débil en toda relación comercial: el consumidor.

El presente proyecto de ley busca revisar la situación de los bienes muebles durables, que son aquellos bienes no consumibles que, por su esencia, han de tener larga vida útil en manos del consumidor, como los electrodomésticos, los productos tecnológicos o los vehículos.

El legislador de la ley 19.496, cuando regula la garantía a que tiene derecho el consumidor, no hace distingo alguno en relación al bien que es objeto del acto de comercio, fijando un plazo de garantía estándar de 3 meses.

Con todo, ciertamente por sus características y cualidades, un producto alimenticio o un medicamento exigen un tratamiento distinto que un computador o un vehículo. Tratándose de bienes durables, rara vez las dificultades se presentan tan tempranamente, y fijar la garantía legal en el breve plazo de 3 meses prácticamente equivale a dejar dicho producto sin garantía.

Las empresas aquello lo saben, y a partir de ese análisis han comenzado a generar un negocio de garantías comerciales, garantías extendidas e integración vertical, con condiciones fijadas unilateralmente, en perjuicio de los consumidores.

Solo por citar el caso de los vehículos, que es tal vez el más representativo, pero que no es distinto al de muchos otros bienes durables que se comercializan en el mercado, las automotoras venden los automóviles con una garantía promedio de 3 años o 100.000 Km., lo que ocurra primero, sin embargo, si el comprador desea hacer efectiva la garantía por cualquier defecto que lo amerite, debe haber realizado todas las mantenciones del móvil en los talleres autorizados de la concesionaria.

El consumidor siente que está frente a “un abuso de las grandes marcas” y que “no corresponde que la ley coloque esta exigencia”, pero lo que realmente ocurre es que el vendedor cubrió el vacío legal, o la precariedad de la garantía legal, con una

garantía comercial voluntaria, que no está obligado a brindar, y como tal, existe plena libertad para fijar cláusulas y condiciones.

Si llevamos esto a cifras la situación se torna escandalosa. En Octubre 2012 el suplemento Economía y Negocios del diario El Mercurio realizó un interesante estudio al respecto, que considera los 10 modelos más vendidos a la fecha, según datos de la Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC), y se compara los costos de las mantenciones estimadas por la pauta, llegando a la conclusión que si se suma el valor de todas las mantenciones que dicha pauta exige hasta los 90.000 Km., se podría terminar gastando hasta el 40% del valor original del vehículo. Lo anterior, en circunstancias que las alternativas de taller homologables no autorizados son de hasta 70% más baratos.

En consecuencia, el comprador de un vehículo tiene 2 opciones: 1) Realiza sus mantenciones solo en talleres autorizados por la marca, a un alto costo, pudiendo llegar a pagar, a los 90.000 Km. hasta el 40% del valor del vehículo, y conserva su garantía, o 2) Realiza sus mantenciones en un taller homologado, a un valor sustantivamente menor, pero pierde la garantía. En tales condiciones, la garantía ofrecida deslinda con la publicidad engañosa.

Este proyecto ley introduce un factor de corrección en la lógica de funcionamiento antes expuesta, restablece los equilibrios perdidos por el consumidor, y coloca a nuestra legislación al día, en comparación con los textos legales más modernos sobre la materia, en especial con el derecho europeo.

FUNCIONAMIENTO Y MECANICAS

El objeto de la regulación son los bienes muebles durables, que son aquellos bienes muebles no consumibles (incluidos los inmuebles por destinación) que por su esencia han de tener larga vida útil en manos del consumidor, como los electrodomésticos, los productos tecnológicos o los vehículos.

El concepto de bien durable o duradero nace de la teoría económica y no de la ciencia jurídica, pero actualmente se ha logrado imponer por sobre la añosa clasificación de bienes consumibles y no consumibles.

Tal noción constituyó el elemento basal de la adecuación de múltiples legislaciones del consumidor en el mundo, pues no resulta razonable tener una regulación idéntica para la compra de un licor que para la compra de un vehículo, toda vez que las circunstancias que rodean el acto de comercio son absolutamente disímiles en cada caso.

Se excluyen de estas normas las ventas hechas por el ministerio de la justicia, aunque ellas recayeren sobre bienes que por su naturaleza son objeto de la presente ley, pues no existe en estas propiamente un acto de consumo.

La protección de que trata este proyecto ley es una garantía legal consagrada en términos amplios, esto es, “por sus defectos o vicios de cualquiera índole”, cuando éstos: a) afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, y b) afecten el correcto funcionamiento del producto que es objeto del acto de consumo.

No se cree adecuado, como técnica legislativa, menos con la complejidad con la que se elaboran los productos de última generación, iniciar una casuística descriptiva de posibles vicios o defectos ante los cuales se activaría la responsabilidad del vendedor – proveedor; se estimó más adecuado emplear una expresión genérica, brindando al consumidor una protección más amplia, y que sea el juez, en caso de duda, el llamado a resolver la procedencia o improcedencia.

Con todo, sí se requiere, como mínimo, que los vicios o defectos provengan de dificultades de elaboración, diseño, ensamblaje u otros análogos, y no a mal uso, desgaste natural del producto, daño por terceros, etc. El proveedor podrá excepcionarse probando que el defecto proviene de mal uso u otra causa posterior a la entrega.

Lo que sí se delimita con claridad son las hipótesis de responsabilidad, es decir, los niveles de gravedad o perjuicio que los vicios o defectos deben tener para dar causa a la invocación de la presente ley; y estos son:

a) Cuando estos afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, es decir, cuando el comprador haya efectuado la compra tomando en consideración determinada característica del bien, la cual era parte de la oferta, y tras la entrega esa característica finalmente no integra el bien adquirido, o lo hace solo parcialmente; o cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan o a las menciones del rotulado, y

b) Cuando afecten el correcto funcionamiento del producto que es objeto del acto de comercio, es decir, cuando el producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, o al que el proveedor hubiere señalado en su publicidad.

En materia de plazos: 1) Se consagra que la garantía estatal se extenderá 3 meses tratándose de bienes durables usados, y 2 años tratándose de bienes durables nuevos; 2) Las partes pueden convenir una garantía comercial mayor; y 3) El plazo se cuenta desde la entrega real.

En efecto, la Directiva de la Comunidad Europea 99/44/CE, que busca instruir y armonizar las legislaciones internas de los países comunitarios, en su artículo 5 establece “El vendedor deberá responder de conformidad con el artículo 3 cuando la falta de conformidad se manifieste dentro del plazo de 2 años a partir de la entrega del bien. Si, con arreglo a la legislación nacional, los derechos previstos en el

apartado 2 del artículo 3 están sujetos a un plazo de prescripción, este no podrá ser inferior a 2 años desde la entrega del bien”.

En Bélgica, Ley del 1 de Septiembre de 2004 acoge la Directiva 99/44/CE, introduciendo el artículo 1649 TER a su Código Civil, que prevé la responsabilidad del vendedor por cualquier falta de conformidad que exista al momento de la entrega del bien y se manifieste en un plazo d 2 años, pudiendo vendedor y comprador pactar un plazo inferior, para bienes de segunda mano, sin que pueda ser inferior a 1 año.

En Francia, el artículo L.211 – 12 del Código de Consumo determina que la acción resultante de la falta de conformidad prescribe a los 2 años a partir de la entrega del bien, sin prever ningún plazo específico para los bienes de segunda mano, por lo que cabe interpretar que el plazo de garantía de conformidad de esos bienes es el general, es decir, 2 años.

En Italia, el 2 de febrero de 2002 se dicta el Decreto Legislativo n°24, adecuatorio de la Directiva europea 99/44/CE, que modifica el Código Civil italiano. En lo tocante al plazo incorpora el artículo 1519 – sexies, donde estipula que el plazo por el que el vendedor responde de la falta de conformidad es de 2 años desde la entrega del bien; al igual que lo que ocurría en la legislación francesa, no se prevé que vendedor y comprador pacten una reducción del plazo de garantía tratándose de bienes de segunda mano, por lo que debe reputarse que su plazo de garantía es el general de 2 años.

En Portugal. La transposición portuguesa de la Directiva se efectuó mediante Decreto Ley 67/2003 de 08 de abril de 2003, el cual prevé en su artículo 5 un plazo de garantía de conformidad de 2 años para bienes muebles, 5 años para inmuebles, y la posibilidad de que las partes acuerden reducir dicha garantía a 1 años en caso de tratarse de bienes de segunda mano.

La legislación propuesta, entonces, acoge la Directiva Europea 99/44/CE, estableciendo 2 años para el reclamo de la garantía legal, salvo tratándose de bienes de segunda mano, donde nos separamos de aquel criterio y mantenemos vigente el sistema actual de garantía legal existente.

Las partes pueden convenir una extensión de la garantía (consensual o unilateralmente por el vendedor, con o sin previo pago por el comprador), en cuyo caso hablaremos de garantía extendida o garantía comercial, más no puede jamás, ni aún a pretexto del común acuerdo, reducir el plazo de la garantía legal.

Lo anterior, toda vez que la razón de ser de toda garantía comercial es poner al usuario en una posición más ventajosa, y superar los derechos concedidos por la ley, que se entienden como el mínimo exigible.

El plazo se cuenta desde la entrega real del bien. Boleta, factura, u otros instrumentos comerciales sirven como suficiente medio de prueba, pero no constituyen presunción de derecho contra el consumidor. Efectivamente constituye una práctica mercantil

bastante frecuente la firma de la totalidad de la respectiva documentación, el cierre del negocio, y luego el bien se despacha al consumidor desde la ciudad capital o incluso desde el extranjero.

El ejercicio de la garantía legal no debe irrogar costos adicionales al consumidor; por ello, si la cosa debe trasladarse a la fábrica o taller habilitado, el transporte será imputado a la garantía, y los gastos de flete y otros anexos serán de cargo del vendedor.

Queda prohibido hacer depender la procedencia de la garantía legal, o su plazo, de haberse efectuado las mantenciones del producto en el servicio técnico autorizado.

Ingresamos acá a otro de los ejes estructurantes del Proyecto de ley. A partir de esta ley, la garantía legal de esta clase de bienes aumenta de 3 meses a 2 años, es decir, lo regulado acá es una garantía legal y no una garantía comercial, un derecho que la ley consagra y asegura al consumidor, por ende, no puede quedar sujeto a restricciones impuestas por el individuo regulado. Por lo mismo, todo pacto en contravención a lo recién expresado se tendrá por no escrito, salvo que se refiera a la extensión voluntaria del plazo legal, pues en relación a dicho convenio opera la autonomía de la voluntad.

No es exigible entonces que las mantenciones se hagan exclusivamente en el servicio técnico autorizado, pero sí será exigible: a) Que las mantenciones se hayan hecho oportunamente, y b) Que los vicios o defectos tengan causa anterior a la entrega.

En efecto, si a un determinado producto, cuya pauta de revisión así lo establece, no se le han practicado las mantenciones que son debidas, o éstas se han practicado en tiempo inoportuno, es dable presumir que existe responsabilidad culpable del comprador. Es el deber de mínima diligencia exigible.

Por otro lado, la garantía legal dice relación con asumir, el vendedor, la responsabilidad que le cabe en entregar exactamente el producto ofrecido, y que este se encuentre en perfectas condiciones de servicio, lo cual no siempre se hace palpable desde un comienzo sino que muchas veces las manifestaciones se van haciendo visibles a lo largo del tiempo, sin embargo, a él no le corresponde asumir deficiencias del producto derivadas del mal uso, del desgaste natural por el tiempo, o de la acción de terceros, entonces ante esa clase de eventos su responsabilidad no se activa, y el proveedor – vendedor podrá excepcionarse probando que el defecto o vicio proviene de mal uso de la cosa u otra causa posterior a la entrega.

Medidas de publicidad. Como una forma de dar certeza al consumidor, este proyecto ley genera dos documentos que tienden a resguardar los derechos de aquel:

Certificado de Garantía. Al momento de entregar carta de pago, el vendedor deberá entregar al consumidor certificado de garantía, que deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión, en letra legible, y que contendrá como mínimo las siguientes menciones:

- 1) Identificación del vendedor, fabricante, y/o importador, según corresponda.
- 2) Identificación de la cosa, con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.
- 3) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarios para su funcionamiento.
- 4) Condiciones de validez de la garantía y plazo de su extensión, si se conviniere un plazo mayor al legal, y
- 5) Condiciones de reparación de la cosa, con especificación del lugar donde se hará efectiva. No se puede fijar al efecto un lugar ubicado fuera de la región donde se efectuó la compra.

Constancia de reparación. Cuando la cosa hubiere sido reparada bajo los términos de la garantía legal, el garante está obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación donde se indique, a lo menos:

- 1) Naturaleza de la reparación.
- 2) Piezas reparadas o reemplazadas.
- 3) Fecha en que el consumidor hizo entrega de la cosa, y
- 4) Fecha de devolución de la cosa al consumidor.

En relación a la reparación no satisfactoria. Si la reparación efectuada no resulta satisfactoria, el consumidor podrá ocurrir al Juzgado de Policía Local competente y pedir, a su arbitrio, alguna de las siguientes cosas:

- 1) Que se vuelva a efectuar la reparación.
- 2) Sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso no se renueva la garantía legal.
- 3) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre, recibiendo a cambio el valor pagado por ella, o
- 4) Obtener una disminución proporcional del precio.

En todos los casos, queda a salvo la acción de perjuicios que le pudiere caber al consumidor.

La solicitud debe ser fundada, pronunciándose el juez sobre ella breve y sumariamente.

Cabe también mencionar que, para los casos en que existiere al mismo tiempo garantía legal y comercial, se consagra el derecho del consumidor a decidir a su arbitrio cuál accionar, según lo estime más conveniente a sus intereses.

Con esta norma se propone una solución distinta de lo que hoy establece la ley 19.496, que obliga al consumidor a agotar primero las posibilidades con la garantía comercial que existiere, sin embargo, en la lógica de la mejor protección de los derechos de los consumidores, y haciéndonos cargo de los problemas observados hasta entonces, se plantea esta solución inversa.

PROYECTO LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 19496 SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ESTABLECIENDO LA GARANTIA DE BIENES DURABLES

ARTÍCULO UNO: Agregase, a continuación del número 8 del artículo 1 de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, lo siguiente:

9) Bienes Durables: Son aquellos que no se consumen con su primer uso, tienen una vida útil igual o superior a 2 años, y que son demandados por los consumidores para su vida cotidiana o manutención, como automóviles, artículos electrónicos y enseres domésticos, entre otros.

ARTÍCULO DOS: Intercálase, entre los artículos 22 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, lo siguiente:

“Artículo 22 A.- Tratándose de la comercialización de bienes muebles durables, el consumidor gozará de garantía legal por sus defectos o vicios de cualquier índole, cuando ellos afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o cuando afecten el correcto funcionamiento del producto que es objeto del acto de consumo.

La garantía legal tendrá vigencia por tres meses muebles durables usados, y dos años en los demás casos, término que se computará desde la entrega real de la cosa, pudiendo las partes convenir un plazo mayor.

El vendedor podrá excepcionarse probando que el defecto o vicio proviene del mal uso u otra causa posterior a la entrega.

En caso que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será imputado a la garantía, y los gastos del flete y otros anexos serán de cargo del vendedor.

Queda prohibido hacer depender la procedencia de la garantía enunciada en el presente artículo, o su plazo, de la realización de mantenciones del producto exclusivamente en el servicio técnico autorizado. Sólo podrá exigirse que esas mantenciones efectivamente estén efectuadas, y se hayan realizado en tiempo oportuno, y que el defecto tenga una causa basal anterior a la entrega. Toda cláusula que se estipule en contravención a estas disposiciones se tendrá por no escrita, salvo en lo que se refiere a la extensión voluntaria o convenida del plazo legal de garantía.

Artículo 22 B.- Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior deben asegurar, a lo menos al servicio técnico autorizado, el suministro y disponibilidad permanente de piezas y repuestos.

Artículo 22 C.- Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor el proveedor que haya comercializado el bien o producto, el productor

que lo hubiere elaborado en territorio nacional, y el importador que lo haya vendido o suministrado el proveedor, en su caso.

Artículo 22 D.- Si existiere garantía legal y garantía comercial al mismo tiempo, el consumidor podrá escoger libremente con cuál de ellas acciona, según lo estime más conveniente para sus intereses.

Artículo 22 E.- Certificado de Garantía. Al momento de entregar carta de pago, el vendedor deberá entregar al consumidor certificado de garantía, que deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión, en letra legible, y que contendrá como mínimo las siguientes menciones:

- 6) Identificación del vendedor, fabricante, y/o importador, según corresponda.
- 7) Identificación de la cosa, con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.
- 8) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarios para su funcionamiento.
- 9) Condiciones de validez de la garantía y plazo de su extensión, si se conviniere un plazo mayor al legal, y
- 10) Condiciones de reparación de la cosa, con especificación del lugar donde se hará efectiva. No se puede fijar al efecto un lugar ubicado fuera de la región donde se efectuó la compra.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador acerca de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor.

Artículo 22 F.- Constancia de reparación. Cuando la cosa hubiere sido reparada bajo los términos de la garantía legal, el garante está obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación donde se indique, a lo menos:

- 5) Naturaleza de la reparación.
- 6) Piezas reparadas o reemplazadas.
- 7) Fecha en que el consumidor hizo entrega de la cosa, y
- 8) Fecha de devolución de la cosa al consumidor.

Artículo 22 G.- La aplicación de las disposiciones precedentes no obsta a la aplicación de los artículos 1857 y siguientes del Código Civil, sobre saneamiento de vicios redhibitorios.

Del mismo modo, en todo lo que fuere compatible, se le aplicarán a estos bienes las demás normas de la Ley 19.496.

Artículo 22 H.- Suspensión Plazo. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa por cualquier causa relacionada con su reparación, debe reputarse como suspensión del plazo de garantía legal.”