

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo garantía para los bienes durables.

BOLETÍN N° 10.452-03.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de informar respecto del proyecto de ley de la suma, en primer trámite constitucional, iniciado en moción de los Honorables Senadores señoras Van Rysselberghe y Von Baer y señores Pérez Varela y Tuma.

La iniciativa ingresó a tramitación en el Senado con fecha 22 de diciembre de 2015, pasando a la Comisión de Economía.

A algunas de las sesiones en que la Comisión analizó esta iniciativa asistió, además de sus integrantes, la Honorable Senadora señora Van Rysselberghe.

- - - - -

A una o más de las sesiones en que la Comisión estudió el proyecto asistieron, especialmente invitadas por la Comisión, las siguientes personas:

Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo:
el Asesor señor Adrián Fuentes.

Del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):
el Subdirector Jurídico, señor Andrés Herrera.

De la Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC): el Director, señor Álvaro Mendoza, y el Secretario General, señor Gustavo Castellanos.

De la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC): el Vicepresidente, señor Manuel Melero, y el Asesor legal, señor Christian Acuña.

De la Cámara Nacional de Comercio Automotriz de Chile (CAVEN): el Presidente, señor Carlos Dumay.

De Supermercados de Chile A.G.: la Presidenta, señora Susana Carey.

De la Cámara de Comercio de Santiago (CCS): los abogados, señores Francisco Arthur, Hernán Quiroz; y el Profesor de Derecho Comercial de la Universidad Católica de Valparaíso, señor Adolfo Silva.

Del Comité Retail Financiero: el Vicepresidente Ejecutivo del Comité, y Presidente del Comité de Derechos de los Consumidores de la SOFOFA, señor Claudio Ortiz; el Gerente, señor Fernando Peirano, y el Asesor Legal, señor Eduardo Escalona.

De la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU): el Presidente, señor Stefan Larenas.

De la Biblioteca del Congreso Nacional, el abogado, señor James Wilkins.

De la Cámara Chilena de Comercio de Repuestos y Accesorios Automotrices (CAREP A.G.): el Presidente, señor José Pérez; el Director, señor Hernán Quezada, y el Asesor de Comunicaciones, señor Gonzalo Gálvez.

De la Organización de Consumidores y Usuarios (ORCUS): el Presidente, señor Guillermo Henríquez, y de la Asociación de Consumidores de Quintero, señora Cecilia Vallejos.

De la Asociación de Empresas de Telefonía Móvil (ATELMO): el Presidente, señor Guillermo Pickering.

También asistieron:

De la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES): los señores Daniel Portilla y Sergio Herrera.

Los asesores de los Honorables Senadores, señores Eduardo Faúndez, Renato Rodríguez (Honorable Senadora señora Lily Pérez), Pablo Terrazas (Honorable Senador señor Iván Moreira), y señora Melissa Mallega (Honorable Senador señor Rabindranath Quinteros).

La periodista, señora Andrea Gómez (Honorable Senador señor Jorge Pizarro).

La Jefa de Gabinete, señora Kareen Herrera (Honorable Senador señor Pizarro).

El Jefe de Gabinete, señor Pablo Morales (Honorable Senadora señora Jacqueline Van Rysselberghe).

Del Comité PS, la señora María José León.

De la Biblioteca del Congreso Nacional (BCN), el analista, señor James Wilkins.

Del Departamento de Prensa del Senado, la periodista, señora Karina Arancibia.

De la Fundación Jaime Guzmán, el analista señor Diego Vicuña.

De TVN, la periodista, señora Andrea Pino.

La Cientista Política, señora Javiera Campos.

NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL

No hay.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Regular la garantía de 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.

La protección que propone el proyecto ley es una garantía legal de dos años para los bienes durables nuevos, contados desde la entrega real, 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.

- - - - -

ANTECEDENTES

Para el debido estudio de esta iniciativa de ley, se han tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

A. ANTECEDENTES JURÍDICOS

- Código Civil.
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.

B. ANTECEDENTES DE HECHO

La moción que dio origen a este proyecto.

La moción comienza señalando que el elemento fundamental para mantener los equilibrios dentro del sistema económico imperante, como asimismo para garantizar la confianza de la ciudadanía en él, es la protección adecuada del consumidor. En razón de lo anterior, es preciso revisar periódicamente nuestra legislación del consumo, y corregir aquellas deficiencias que se pudieren observar.

Los autores indican que 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.

Se explica en la moción que el legislador de la ley N° 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, sus autores estiman que por sus características y cualidades, un producto alimenticio o un medicamento exigen un tratamiento distinto que un computador o un vehículo, ya que 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. Para ejemplificar lo anterior se cita 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 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.

Continúa señalando que esto se traduce en cifras que los autores de la moción califican de “escandalosas”, y para graficarlo mencionan que en octubre de 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 hasta 70% más baratas.

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, concluyen los autores.

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.

Una vez expuestos sus principales fundamentos, la moción se aboca al funcionamiento y mecánica que se proponen.

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.

Se precisa que 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 clasificación de bienes consumibles y no consumibles. La noción de “bien durable”, 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.

Señalan sus autores que 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 optó por 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 ni daño por terceros. 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.

A continuación, la moción ilustra respecto del derecho comparado en esta materia, refiriéndose a:

- 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”.

- Ley del 1 de Septiembre de 2004, de Bélgica, que acoge la Directiva 99/44/CE, introduciendo un nuevo artículo 1649 TER

al 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 de 2 años, pudiendo vendedor y comprador pactar un plazo inferior, para bienes de segunda mano, sin que pueda ser inferior a 1 año.

- Artículo L.211 – 12 del Código de Consumo francés 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.

- Decreto Legislativo N°24, del 2 de febrero de 2002 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. En cuanto a los bienes de segunda mano, al igual que en la legislación francesa, no se prevé que vendedor y comprador pacten una reducción del plazo de garantía, por lo que debe reputarse que su plazo de garantía es el general de 2 años.

- 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 año en caso de tratarse de bienes de segunda mano.

Los autores de la moción concluyen que esta propuesta va en la misma línea que 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, sea consensual o unilateralmente por el vendedor, con o sin previo pago por el comprador, en cuyo caso se tratará de una 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, y al respecto se indica que la boleta, factura, u otros instrumentos comerciales sirven como suficiente medio de prueba de esa entrega, pero no constituyen presunción de derecho contra el consumidor. Esto pues constituye una práctica mercantil bastante frecuente la firma de la totalidad de la respectiva documentación, el cierre del negocio, y que luego el bien se despache 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.

Por otra parte, 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, 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. Es el deber de mínima diligencia exigible al consumidor.

El texto de la moción hace hincapié que la garantía legal dice relación con que el vendedor asuma 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.

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.

El proyecto contempla ciertas medidas de publicidad, como una forma de dar certeza al consumidor. Se trata de 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 una serie de menciones que se enumeran en la iniciativa legal.

- 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 que debe contener una serie de menciones mínimas que están detalladas.

En relación a la reparación no satisfactoria: Si la reparación efectuada no resulta satisfactoria, el consumidor podrá concurrir 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.

Finalmente, 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. Disposición que resuelve esta situación de una manera distinta a lo que hoy establece la ley N°19.496, que obliga al consumidor a agotar primero las posibilidades con la garantía comercial que existiere; ello en la lógica de la mejor protección de los derechos de los consumidores.

- - - - -

DISCUSIÓN EN GENERAL

La Comisión inició la discusión general del proyecto escuchando la presentación del mismo por parte de una de sus autoras, la Honorable Senadora señora Van Rysselberghe, y al Subdirector Jurídico del SERNAC, señor Andrés Herrera.

La Honorable Senadora comenzó señalando que es una convencida de las bondades de un sistema de economía de libre mercado, pero que el sistema debe corregirse donde hay abusos, para que funcione adecuadamente. Agregó que ese es el sentido al que apunta esta iniciativa, para revisar la situación de los bienes muebles no consumibles, que no se agotan en su primer uso y que por su esencia tienden a tener una vida larga, pues en su parecer en el tema de la garantía de estos bienes se constata claramente un abuso.

Actualmente la ley contempla una misma garantía para todos esos bienes, en circunstancias que es muy distinta la necesidad de una garantía tratándose de un par de zapatos, que la de un automóvil, una cocina, estufa o refrigerador; estos últimos son “bienes durables” que requieren de un plazo de garantía más largo. La ley no contempla esta distinción entre los bienes, lo que genera ciertos abusos que deben ser corregidos.

Destacó el caso de los automóviles, donde se grafica el abuso en este ámbito. Los fabricantes otorgan una garantía mayor a la legal, pero la condicionan a la realización de las mantenciones del automóvil en el servicio técnico autorizado por el distribuidor, en caso

contrario no opera la garantía; ello aun cuando el defecto provenga de fábrica y no tenga ninguna relación con la mantención. Obligan en consecuencia al propietario del vehículo a pagar altos montos por concepto de estas mantenciones en el servicio técnico autorizado, que cuestan más del doble de lo que costaría en otro taller, lo que no resulta razonable y genera una distorsión.

La **Honorable Senadora señora Van Rysselberghe** continuó señalando que, tratándose de estos “bienes durables”, se ha vuelto una práctica de las casas comerciales, vender un seguro adicional, con un costo para el consumidor. Si el consumidor paga por esta garantía extendida, la empresa responderá si el producto falla dentro del plazo señalado, por ejemplo un año; pero si opta por mantener solo la garantía legal, y hay una falla vencidos los tres meses, la empresa no responderá, lo que no parece razonable tratándose de un producto que viene con una falla de fábrica, que no se evidencia sino después de un tiempo. En la situación actual sí, por ejemplo, un refrigerador que es sin duda un bien durable, cuya vida útil se proyecta en varios años, se echa a perder a los 10 meses de haberlo adquirido, en razón de una falla de fábrica, nadie responde a menos que el consumidor haya contratado la garantía adicional. Es una situación bastante perjudicial para el consumidor, y que parece poco razonable.

La Honorable Senadora informó que esta iniciativa propone aumentar el plazo de garantía legal, actualmente de tres meses, a dos años, tratándose de bienes durables nuevos, plazo que sin duda puede ser revisado y perfeccionado.

Concluyó agradeciendo a la Comisión por tratar esta iniciativa, y recalcó que situaciones como las descritas son percibidas por los consumidores como abusos, y es necesario corregirlas.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)

El Subdirector Jurídico de SERNAC, señor Andrés Herrera, realizó una exposición sobre la materia que aborda esta iniciativa, y efectuó una serie de comentarios al proyecto en estudio.

I. ACTUAL REGULACIÓN SOBRE LA MATERIA.

En primer término se refirió a la **actual regulación sobre la materia**, contenida en los artículos 19, 20 y 21 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Señaló que el régimen establecido en los citados artículos radica en la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es enteramente apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se haya adquirido en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron adquiridos o contratados.

Agregó que también se consideran aspectos pre contractuales, como la información que se ha entregado en relación al bien, y la publicidad del mismo.

En este punto hay que considerar especialmente el artículo 20, letra c), del citado cuerpo legal.

La **garantía legal** comprendida en esas normas otorga al consumidor el derecho a solicitar, a su elección, la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, en caso que éste falle o no sea apto para el uso que fue adquirido, siempre que no sea por un hecho imputable al mismo consumidor.

La garantía legal tiene vigencia por el período de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el bien.

Destacó que estos derechos se han publicitado ampliamente como el “tres por tres”, esto es, la posibilidad de ejercer cualquiera de estos tres derechos, en un plazo de tres meses. Se trata de un derecho de opción que le corresponde al consumidor, que opera para todos los bienes muebles sin distinción.

La condición para poder ejercer el derecho de garantía legal es presentar el producto junto con la boleta o el medio que acredite la compra. El derecho a la garantía legal puede exigirse ante el vendedor, el fabricante o el importador.

Continuó señalando que no existe obligación legal de enviar el producto al servicio técnico, ni menos que sea el de la empresa, pudiendo el consumidor ejercer su derecho sin condicionamientos de este tipo. Mientras el bien está en el servicio técnico, el plazo de la garantía legal se suspende por todo el tiempo durante el cual el producto esté en él.

Luego, el señor Herrera indicó que la ley también se refiere a una **garantía voluntaria**, que es aquella que ofrece el productor o vendedor del bien más allá de la garantía legal, ya sea en términos de plazo o de cobertura.

En los tres primeros meses coexisten tanto la garantía legal como la voluntaria, primando la legal, en los casos y circunstancias que procedan.

Explicó que existen dos categorías adicionales: garantía de satisfacción y garantía extendida.

La **garantía de satisfacción** no apunta a la calidad o idoneidad del producto, sino a su cambio o devolución por la sola voluntad del consumidor.

La **garantía extendida** permite extender la garantía voluntaria que otorga el proveedor, con un costo para el consumidor.

El señor Herrera puso de relieve que es en la información que entrega el vendedor respecto de la garantía donde se produce una confusión entre las distintas categorías.

II. DERECHO COMPARADO.

El señor Herrera destacó que esta iniciativa incorpora un nuevo concepto en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, que es el de “bien durable”.

Agregó que, de acuerdo al Glosario de términos estadísticos de la **OECD**, un bien durable es aquel que puede ser usado reiterada o continuamente en un periodo de más de un año, asumiendo un porcentaje de uso normal o promedio.

En la **Unión Europea**, la Directiva 99/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999 (actualizada el 2011), sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo y la Ley de Consumo y Marketing de la Dirección General de Justicia establecen lo siguiente: Garantía legal, libre de costo, de mínimo 2 años de vigencia (las legislaciones nacionales pueden contemplar plazos mayores, siempre que aquella modificación vaya en beneficio del consumidor).

Si un bien adquirido en cualquier país de la UE resulta defectuoso o no se ve o funciona como fue publicitado, el proveedor debe reparar o reemplazar el bien sin cargo para el consumidor, u ofrecerle al consumidor un reembolso parcial o completo.

La garantía legal de 2 años no puede ser reducida en virtud de una garantía comercial.

Estados Unidos: La ley federal no establece la obligación de contar una garantía explícita ni un período de tiempo mínimo para la vigencia de las garantías de productos ofrecidos en el mercado. Por lo tanto la cobertura varía en virtud del tipo, precio y otras características del producto.

Un mecanismo de protección desarrollado principalmente son las “garantías implícitas”, que son creadas por ley estatal y todos los Estados las tienen. La mayoría de las compras están cubiertas por estas garantías, y la forma más usual de garantía implícita consiste en que el proveedor se compromete a que el producto que oferta hace lo que supuestamente debe hacer. Si el producto no trae una garantía escrita aún está sujeto a las garantías implícitas. Puede durar hasta 4 años, sin embargo la cobertura varía de Estado a Estado.

III. DATOS DE RECLAMOS.

El señor Herrera dio a conocer datos de los reclamos por garantías, que el presente año alcanzan a un 10, 9% del total de los reclamos.

Año	2012	2013	2014	2015	2016*
Número de reclamos por garantía	31.534	33.371	33.983	31.124	21.264
Porcentaje del total de reclamos	9,74%	10,71%	11,89%	11.52%	10,96%

*De enero a septiembre.

Informó que:

- El motivo más reclamado es la negativa a efectuar el cambio, la devolución o la reparación gratuita del bien, concentrando alrededor del 90% de los reclamos.
- El retail y los supermercados concentran más del 40% de los reclamos por esta temática.
- Alrededor del 70% de los proveedores no acoge o no responde los reclamos.

IV. ACCIONES DEL SERNAC.

El SERNAC ha realizado y realiza permanentemente una serie de acciones para dar a conocer a los consumidores sus derechos en relación con la garantía de los productos. Se refirió a las siguientes:

1. Guía de alcance jurídico:

Respecto de este tema, el SERNAC elaboró una Guía de alcance jurídico que recoge la interpretación del Servicio, doctrina y jurisprudencia relativa a la garantía:

- Introduce los conceptos de calidad e idoneidad de los bienes durables.
- Distingue entre distintos tipos de garantía: legal, voluntaria, de satisfacción (ofrecimiento adicional del proveedor que cubre la posibilidad de cambio o devolución de lo pagado en casos no contemplados por la garantía legal, generalmente por un plazo inferior al de ésta) y extendida (aquella que cubre un periodo de tiempo por sobre la garantía voluntaria y una vez que ésta ha expirado, a costo del consumidor).

2. Campañas comunicacionales, entre las que destacó:

- Diciembre 2014 “Que no te vengan con cuentos”.
- Julio 2015 “Tarjeta roja al abuso”.
- Diciembre 2015 “Tus regalos tienen garantía”.

3. Estudios:

El señor Herrera relató que una encuesta presencial aplicada en noviembre de 2014 a 1.800 consumidores en Chile, incluyó la siguiente pregunta “¿Me podría decir cuáles son los derechos del consumidor que usted cree que existen?”. Se trató de una pregunta abierta a la que podían entregarse hasta tres respuestas. Del total de ellas, 19,5% incluyeron derechos relacionados con la garantía. Sin embargo, la mitad de esas respuestas (9,8%) corresponden a versiones del derecho a la garantía incompletas, inexactas o incorrectas.

En 2014 el Departamento de Estudios e Inteligencia del SERNAC analizó la información sobre el derecho a la garantía legal, la garantía voluntaria y las garantías de satisfacción y garantía extendida publicada en sitios web de grandes tiendas y supermercados. Se detectó que el 100% de las empresas estudiadas no cumplen con lo exigido en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores respecto de la garantía legal, ya que dan información imprecisa e inexacta respecto de lo que son los derechos del consumidor relacionados con la garantía legal.

4. Salidas de Ministros de Fe:

En abril de 2016 se realizó una salida de Ministros de Fe de SERNAC, en la que se visitaron 41 locales comerciales con el objeto de revisar lo siguiente:

- Exhibición de carteles, anuncios u otros similares sobre la garantía de productos.
- Información entregada por el vendedor en relación a la garantía de los bienes que comercializa.

La salida tuvo como resultado la denuncia de 36 locales por las siguientes infracciones, entre otras: condicionamiento a ejercer la garantía legal, previo envío del producto al servicio técnico; limitaciones al ejercicio de la triple opción (cambio, reparación o devolución del dinero); restricción de la garantía sólo con la presentación de la boleta; horarios y días específicos para ejercer el derecho a la garantía.

5. Juicios de interés general, mediaciones colectivas y juicios colectivos:

- Entre 2015 y septiembre de 2016 el SERNAC ha iniciado 132 juicios de interés general por temas relativos a garantía, lo que corresponde al 8,4 % del total.

- Entre 2014 y 2016 el SERNAC abrió mediaciones colectivas con el retail por mantener cláusulas abusivas en sus términos y condiciones, entre otras, respecto al derecho a la garantía. Informó que Corona ya ajustó sus cláusulas en el contexto de la mediación colectiva, y el resto de las mediaciones colectivas siguen en tramitación.

Falabella y París fueron demandados colectivamente tras no llegar a acuerdo. Falabella eliminó sus cláusulas abusivas tras acuerdo conciliatorio y el juicio colectivo contra París sigue en tramitación.

V. CONTENIDO DEL PROYECTO.

Finalmente, el señor Herrera se abocó al análisis del contenido del proyecto, y dio a conocer el parecer del SERNAC al respecto.

Recordó que el proyecto regula el derecho de los consumidores a la garantía respecto de los bienes durables.

En primer lugar, introduce en el artículo 1° de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, una definición de bienes durables, como: “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”.

Asimismo, agrega los artículos 22 A a H que establecen lo siguiente:

- La garantía legal de los bienes muebles durables opera por vicios de cualquier índole, siempre que no exista identidad entre lo ofrecido y lo entregado o se afecte el correcto funcionamiento del producto. Puso de relieve que en este punto se simplifica la nomenclatura actual.

- El plazo de la garantía legal es de 3 meses para los bienes muebles durables usados y de 2 años para los nuevos, contados desde su entrega.

- Posibilidad para el proveedor de excusarse probando que el defecto o vicio proviene del mal uso u otra causa posterior a la entrega. Destacó que la causa basal debe ser anterior a la entrega, y se podría generar alguna controversia en este punto.

- Prohibición de condicionar el derecho a la garantía a la realización de mantenciones del producto exclusivamente en el servicio técnico autorizado.

- Elección del consumidor entre la garantía legal o la voluntaria a su conveniencia, en caso de existir ambas.

- Exigencia de la entrega de un certificado de garantía con menciones mínimas obligatorias.

- En caso de reparación, exigencia de entrega de una constancia de reparación con menciones mínimas.

El señor Herrera consideró bastante interesante la creación de estos dos documentos.

- Suspensión del plazo de la garantía legal durante el periodo en que el consumidor esté privado del uso del bien.

VI. COMENTARIOS AL PROYECTO.

El señor Herrera manifestó que el proyecto fortalece los derechos de los consumidores en esta materia. Planteó que, para mayor claridad, podrían recogerse las propuestas, modificando la redacción de los artículos 20 y 21 de la ley, incorporando en esa normativa mejoras y avances respecto de los bienes durables, en lugar de agregar un estatuto propio.

El proyecto avanza en el establecimiento de un plazo mayor de garantía legal para bienes durables. Lo central es cautelar el derecho a la calidad e idoneidad del bien durable, más allá de la identidad entre lo ofrecido y lo entregado. Podría incorporarse el derecho a un bien de reemplazo, mientras el producto está siendo reparado.

o o o o o

El **Honorable Senador señor Quinteros** manifestó su acuerdo con la iniciativa en estudio.

Le pareció atingente a la situación que se vive al día de hoy. Lo que resulta clave es el concepto de bienes durables.

Puso de relieve que las legislaciones de varios países abordan esta materia hace tiempo.

Coincidió que el abuso en este ámbito se constata claramente en la situación de los automóviles.

El **Honorable Senador señor Moreira** consultó al señor Herrera respecto de la conveniencia de incorporar el concepto de “bienes durables” en la ley, más allá de lo propuesto por la iniciativa en estudio.

El señor Herrera afirmó que ir incorporando nuevas categorías de bienes para efectos de la garantía efectivamente constituye un avance. En su opinión, la distinción entre bienes consumibles y no consumibles, ha quedado obsoleta.

El **Honorable Senador señor Pizarro** se refirió a la definición de “bien durable” de la OCDE, y se interesó en cómo se determina el porcentaje de uso normal de un bien, parte fundamental de esa definición.

La **Honorable Senadora señora Pérez** preguntó si esta iniciativa terminará con la odiosa práctica de ofertar una “garantía extendida”, en la compra de un refrigerador, lavadora, microondas, u otro bien durable, con un costo adicional para el consumidor.

La **Honorable Senadora señora Van Rysselberghe** declaró que ese es precisamente uno de los objetivos. El consumidor siente el abuso cuando tiene que pagar una cifra adicional por garantizar un producto que, por su propia naturaleza, debiera durar bueno un tiempo razonable.

Manifestó que el contenido del proyecto, sus plazos, conceptos, etc, pueden ser perfeccionados, pero el sentido es efectivamente terminar con los abusos que se producen con ocasión de la breve garantía legal contemplada tratándose de bienes durables.

El **Honorable Senador señor Moreira** propuso, a fin de continuar el estudio de esta iniciativa, escuchar en las próximas sesiones a las distintas partes que pueden resultar afectadas.

o o o o o

En sesión de 26 de octubre de 2016, la Comisión escuchó la exposición de la Asociación Nacional Automotriz de Chile, ANAC, y de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile.

ASOCIACIÓN NACIONAL AUTOMOTRIZ DE CHILE (ANAC)

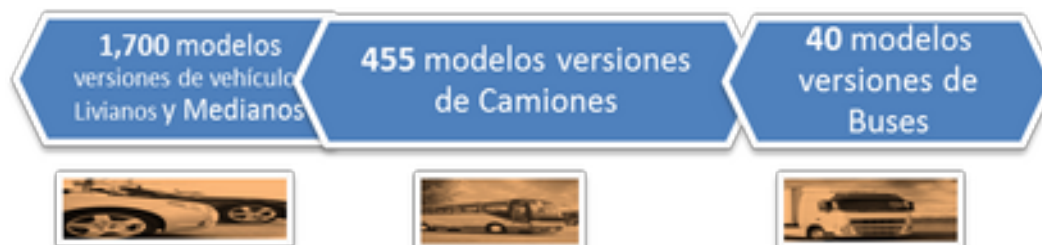
En sesión de 26 de octubre, la Comisión recibió a la Asociación Nacional Automotriz de Chile A.G, (ANAC), representada por el Director, señor Álvaro Mendoza, y el Secretario General, señor Gustavo Castellanos.

Expuso ante la Comisión el Director de ANAC, el señor Álvaro Mendoza

1. La Asociación Nacional Automotriz de Chile A.G. (ANAC).

Es una asociación gremial sin fines de lucro, de índole estrictamente técnica, que reúne a la totalidad de las marcas automotrices que se comercializan en Chile de vehículos livianos, medianos y pesados; de carga y pasajeros (108).





El sector automotriz se hace cargo de sus externalidades negativas. A modo de ejemplo, esto ha significado que Chile sea el único país de Latinoamérica que cuenta con normas de emisiones y de seguridad idénticas a las que rigen en países desarrollados.

Dentro de su misión está velar por la seguridad y calidad de vida de los ciudadanos, en cuanto a los usuarios de vehículos motorizados, lo cual se lleva a cabo por medio de una actividad profesional y técnica de estudios y, por su intermedio, de un permanente aporte a las entidades normativas y reguladoras del país.

Los órganos del Estado reconocen a ANAC como interlocutor válido entre la industria automotriz y los diferentes actores involucrados en la definición de políticas públicas, tales como los Ministerios (se trabaja en forma permanente con los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones, Medio Ambiente, Energía, y esporádicamente con los de Hacienda y Economía), y servicios como SERNAC, Tesorería General de la República, Registro Civil y RNVM, Centro de Control y Certificación Vehicular 3CV, entre otros.

2. Industria Automotriz.

2.1. ¿Cómo se relaciona el fabricante con el importador o representante local en Chile?

Existen contratos de importación y representación -estándar a nivel global- por medio de los cuales se regulan con extremo rigor las condiciones del negocio, las políticas de soporte técnico y las condiciones de respaldo de los fabricantes respecto de sus productos, como asimismo, las políticas de garantía y el régimen de responsabilidad civil o patrimonial de sustrato.

Todo vehículo nuevo que se comercializa en el mundo es adquirido con una garantía del fabricante, que se hace efectiva a través del importador y representante de la marca, tanto en Chile como en el extranjero.

2.2 Mundo

La industria automotriz es el tercer sector que más invierte en investigación y desarrollo a nivel mundial, para la seguridad de sus ocupantes y performance de sus productos.

Los constructores de vehículos motorizados operan mundialmente por medio de un único sistema de comercialización, a través de contratos de distribución y representación, estándar a nivel global, por medio de los cuales se regulan con extremo rigor las condiciones del negocio, las políticas de soporte técnico y las condiciones de respaldo de los fabricantes respecto de sus productos, como asimismo las políticas de garantía y el régimen de responsabilidad civil o patrimonial de sustrato. Esta es una singularidad de esta industria, dada por las características únicas del automóvil como producto susceptible de cautelar, o poner en riesgo, la vida e integridad de sus ocupantes.

Así, todo vehículo nuevo que se comercializa en Chile y en el mundo, es adquirido con una garantía del fabricante, la que es otorgada a través del importador y representante de la marca en el país, y por la red de concesionarios oficiales, sea de Chile o de terceros países. Todo ello, de acuerdo con las particularidades de cada marca, pero en todo caso, siempre respondiendo patrimonialmente en forma solidaria toda la cadena conformada por el constructor, el importador y el distribuidor oficial, por dicha garantía y por los eventuales daños que pudiera sufrir el adquirente de un vehículo nuevo, en caso de defectos de fabricación.

3. Industria Automotriz en Chile.

Chile es un país globalizado e inmerso en el mundo. Cuenta con una economía completamente abierta y con 26 acuerdos comerciales y arancelarios, suscritos con 64 mercados de todos los orígenes, que representan el 86,3% del PIB mundial. (Website Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, www.direcon.gob.cl).

En Chile no hay producción de vehículos ni de partes o piezas automotrices. Es un país netamente importador.

En el mercado de vehículos livianos y medianos chileno, compiten 64 marcas, totalizando una oferta del orden de 1.700 versiones o modelos diferentes. Estas unidades son vendidas en alrededor de 1.100 puntos de venta, directamente a los consumidores, por los concesionarios.

3.1. País de origen de vehículos vendidos en Chile y distancia desde los centros de fabricación.

El mercado chileno se abastece principalmente de 10 diferentes orígenes, siendo los principales:

Asia: 65 %, ubicado a 19.000 Kms.
 Unión Europea: 17%, ubicado a 14.000 Kms.
 Norteamérica: 12%, ubicado a 11.000 Kms.

Chile forma parte de la Organización Mundial de Comercio (OMC) y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), organizaciones en las que rige un principio básico: la regla de neutralidad de las normas técnicas, de tal manera que al país no le es permitido generar regulaciones especiales sobre ciertos productos de los que es netamente importador, que escapen al estándar técnico de las regulaciones internacionales que rigen en las naciones productoras/desarrolladas.

El sistema de importación y comercialización de vehículos que rige en Chile, incluyendo la mecánica de las garantías y mantenciones, es el sistema estándar del mundo desarrollado.

Así, todo vehículo nuevo que se vende en Chile, al igual que a nivel mundial, cuenta con una garantía del fabricante, otorgada y hecha valer ante el distribuidor de la marca y su red de concesionarios que, en la mayoría de los casos y dependiendo de cada marca, se extiende por entre tres a cinco años o entre 100.000 kms. y 120.000 kms., lo que se suceda primero.

3.2 Estándar de funcionamiento en el comercio nacional

La importación, representación y distribución de vehículos motorizados en el país, a partir del auge económico vivido en Chile, ha ido en incremento, generando una industria de servicios de alto estándar, lo que ha sido reconocido por los fabricantes a nivel mundial. Así, como efecto de lo anterior, existen empresas chilenas que hoy representan y distribuyen marcas automotrices en otros mercados de Latinoamérica e incluso en Europa. Este reconocimiento, prestigio y seriedad es único.

Los representantes de marcas automotrices compiten entre sí en forma descarnada en un mercado de 300.000 unidades de vehículos nuevos por año, sujetos a los estándares de la industria mundial y, obligados, para poder subsistir, a destacarse frente a los consumidores (mercado) como importadores y prestadores de servicio de posventa de alto nivel.

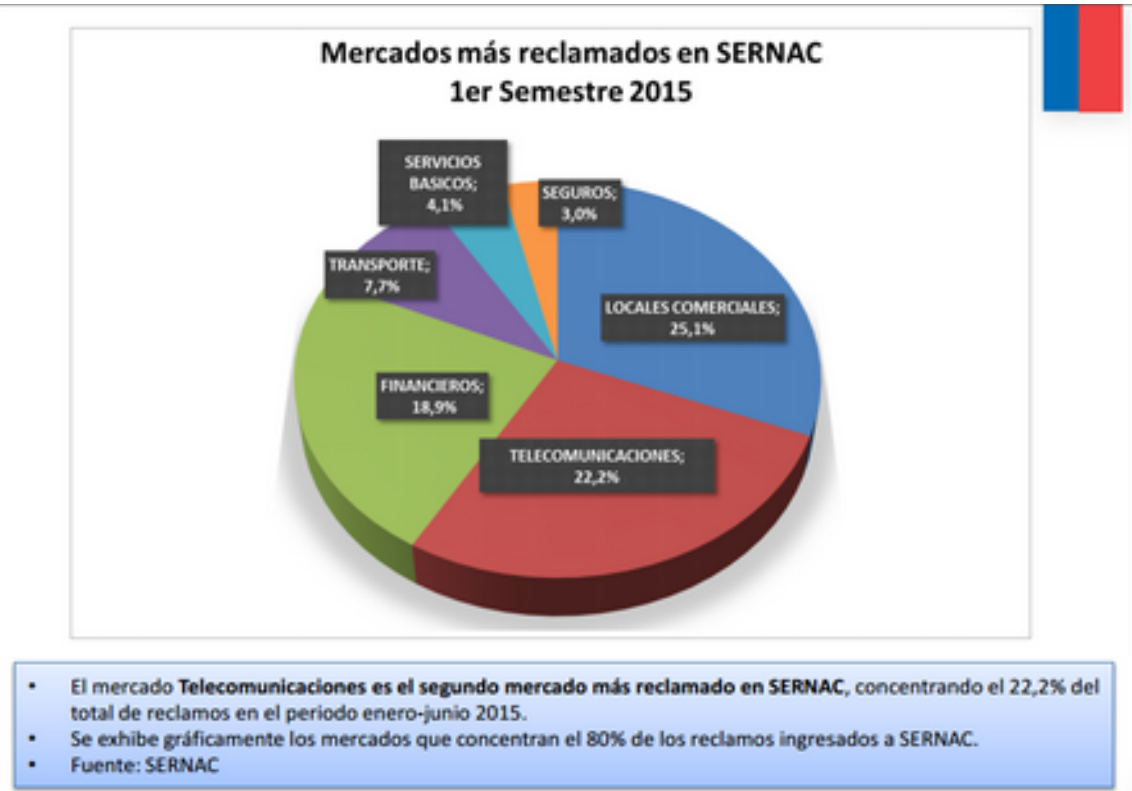
Hoy, cada vehículo tiene un manual de uso y una póliza de garantía, además de una “Libreta de Garantía”, donde se certifican

todas las mantenciones que se realizan (mantenciones periódicas y extraordinarias, necesarias para asegurar la funcionalidad de diseño y prolongar la vida útil del vehículo).

Estos manuales son crecientemente digitales y de acceso online para el consumidor, lo que permite una comunicación directa entre el cliente y el servicio técnico local con el fabricante. Se suministra, así, toda la información necesaria para el consumidor sobre el uso apropiado de su vehículo, recomendado por el fabricante.

Como consecuencia de todo lo anterior y, a pesar de estar tan expuesta a reclamos de consumidores -por ser el vehículo un bien de construcción compleja destinado al transporte de vidas humanas, en un entorno riesgoso y bajo variadas situaciones de manejo- la industria automotriz en Chile presenta una baja tasa de reclamos.

De acuerdo al último estudio desarrollado por el SERNAC en agosto de 2016, para el período enero 2015-junio 2016 la tasa de reclamos ante dicha entidad fue de tan solo un 1,5% en relación al total de las ventas y, a su vez, hubo una alta tasa de respuestas positivas ante dichos reclamos (38,8% de esas denuncias terminaron en retiro de la misma), lo que redunda en una tasa final de descontento de tan sólo 0,92%, significativamente baja para productos durables de elevado costo.



ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS – SECTOR AUTOMOTOR													
Reclamos según informe del SERNAC del mes de Agosto 2016 (Periodo enero 2015 a junio 2016)													
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiem.	octubre	noviem.	diciem.	Total
2015	328	317	354	345	305	293	290	307	277	304	320	311	3.751
2016	327	290	335	271	288	282							1.793
Fuente SERNAC			Considera los Ocho Tipos de Reclamos que analiza SERNAC/ Solo una Clasificación tiene relación con la garantía de fabrica.										5.544
Ventas a publico de Vehículos Livianos													
2015	17.745	13.704	15.569	16.702	15.434	16.748	16.932	19.279	22.307	17.851	35.710	21.282	229.263
2016	18.296	15.830	17.156	16.224	17.613	17.126	17.020	19512					138.777
FUENTE RVM													368.040
Tasa de reclamos VS vehículos vendidos													1,5%

Considerando la baja tasa de insatisfacción sobre el sector automotor que registra el único referente oficial (SERNAC), ¿es posible sostener, como lo hace el proyecto de ley en análisis, que “existe un abuso de las grandes marcas”?

3.3 Resumen:

De cara a este proyecto de ley, los vehículos motorizados son indiscutiblemente bienes muebles durables, y quedarían sujetos al mismo. No obstante, por sus propias singularidades, un vehículo es mucho más asimilable a un bien inmueble que a un simple bien mueble. Esto debido a su valor patrimonial, por costo de inversión, por deseabilidad, por tecnología incorporada, etc.

La industria automotriz nacional, más que ningún otro sector de la economía, opera dentro de un marco de apertura y competencia total, adaptada a los más altos estándares internacionales que establecen los mercados desarrollados. En contrapartida, el consumidor chileno es uno de los más exigentes del mundo, atendida la variada oferta que se le presenta.

En consecuencia, es una industria absolutamente autorregulada en todas sus prácticas, en especial en las que tienen que ver con sus servicios de posventa, políticas de garantía y responsabilidad patrimonial.

Tratándose de una industria que opera autorregulada, en un mercado completamente abierto, donde cada consumidor puede elegir entre una centena de marcas y representantes, tanto a nivel de los productos que adquiere, como de los servicios que requiere, puede concluirse que se trata de un sector en que el mercado opera de manera óptima y que, por tanto, no requiere una regulación especial.

4. Síntesis del proyecto de ley.

4.1 Sobre la moción.

Indicó que basado en múltiples aseveraciones cuya veracidad no se documenta, el proyecto declara pretender¹:

- Garantizar la confianza de la ciudadanía en el sistema económico, mediante una adecuada protección al consumidor.
- Restablecer equilibrios entre Proveedor y Consumidor.
- Actualizar la legislación de consumo en materia de garantías.

4.2 Sobre el proyecto de ley contenido en la moción

- Genera dos categorías de bienes muebles que no existen hoy en el derecho común, distinguiendo entre bienes durables y no durables, según éstos se consuman o no con su primer uso, y tengan, o no, una vida útil inferior a 2 años.

- Respecto de los bienes durables, entrega una “garantía legal por sus defectos o vicios de cualquier índole, cuando estos afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o cuando afecten el correcto funcionamiento del producto..”, de acuerdo a los siguientes términos:

- 3 meses para bienes muebles durables usados.
- 2 años para bienes muebles durables nuevos.
- El plazo de garantía se inicia desde la entrega del vehículo.

- Establece una prohibición expresa, consistente en que el proveedor no podrá hacer depender la cobertura de la garantía, o su plazo, de la realización de mantenciones o reparaciones del producto prestadas exclusivamente en los servicios técnicos autorizados por la marca.

- Obliga al proveedor a tener disponibilidad permanente de todas las piezas y repuestos de todos los modelos que comercializa.

- Entrega al consumidor la posibilidad de elegir el régimen de garantía más favorable, eliminándose la preeminencia de la garantía del proveedor por sobre la garantía legal.

¹ Se cita la Directiva de la UE 99/44/CE de manera parcial e incompleta y se citan plazos legales de garantía en naciones productoras de automóviles, sin advertir que esas garantías tienen sentido sólo en el marco de una regulación global de esas naciones, en cuanto productoras de automóviles, el cual NO es el caso de Chile.

- Crea la obligación de entregar al consumidor un certificado de garantía y otro de constancia de las reparaciones.

- Dentro de su ambigüedad, el proyecto no es claro con respecto al actual derecho a la triple opción del artículo 20 de la Ley 19.496: ¿Es que acaso pretende que este derecho se extienda por 2 años, respecto de todos los bienes muebles durables, incluidos los automóviles?

Regulación amplia de la garantía, propuesta en el proyecto.

Señaló que, en su parecer, la regulación propuesta establece una garantía en términos en extremo ambiguos y amplios. Se eliminan las acotaciones, delimitaciones y descripciones presentes en la actual normativa, tal es el caso de “mal uso del consumidor” o “desgaste natural del producto”.

Bajo esta lógica regulatoria, cualquier defecto o vicio que cumpla con el requisito de ser una disconformidad entre lo ofrecido y lo entregado, activaría la garantía: diferencia sustancial a las normas europeas, que establecen un criterio de proporcionalidad.

El proyecto omite tratar las fallas y sus efectos bajo criterios de proporcionalidad. Se está efectuando una mala copia de la norma española, la cual sí establece delimitaciones al concepto.

Consecuencias:

- Será un Juez de Policía Local quién establecerá cuándo opera la garantía.

- Aumento en la judicialización de reclamos.

- Aumento de gastos asociados a la defensa legal del consumidor.

En conclusión: La ambigüedad no reestablece equilibrios en la relación de consumo: AUMENTO DE JUDICIALIZACIÓN DE RECLAMOS. El consumidor deberá incurrir en mayores gastos asociados a su defensa al igual que las marcas automotrices.

5.- Conclusiones finales de ANAC.

1.- Los automóviles son bienes muebles durables extraordinariamente singulares, por tratarse de máquinas de alto contenido tecnológico orientadas al desplazamiento de personas, por su elevado valor, por ser el segundo bien en la escala de interés de una familia chilena, después de la casa propia, y por tener el fabricante que responder patrimonialmente por la vida y seguridad de sus ocupantes.

2.- Considerando las aludidas singularidades, la industria automotriz mundial, y la chilena incluida, se encuentra satisfactoriamente autorregulada, ya que considera un sistema de garantía con plazos y condiciones perfectamente acordes con un conjunto armónico de piezas tecnológicas, cuyo fin es el desplazamiento de personas incluso a altas velocidades.

3.- Para una industria que representa en Chile el equivalente al 3,5% del PIB nacional y que es ejemplo internacional de buena praxis, es inaceptable que se la acuse sin fundamento alguno de “abuso” y de ofrecer garantías que “deslindan con la publicidad engañosa” (sic, proyecto de ley) ya que ninguna otra industria incorpora responsabilidades patrimoniales y cauciones de funcionamiento, al nivel que lo hace la industria automotriz.

4.- Como consecuencia de lo anterior, el proyecto es completamente inapropiado e inaplicable respecto de los automóviles.

5.- Incorporar a los automóviles una norma del tipo propuesto, generaría una excepción única en el mundo, la cual rompería la praxis de un mercado que funciona de manera óptima bajo su propia autorregulación, atendidos los bajos niveles de insatisfacción que son comprobables, sin perjuicio del permanente esfuerzo de la misma industria por eliminarlos completamente.

6.- De prosperar el proyecto (aumento de costos por concepto de mantención de stocks sin criterio económico), el precio de los vehículos indefectiblemente debería subir de manera exponencial, en perjuicio de los consumidores.

7.- De prosperar el proyecto de ley, se produciría un hecho inaceptable: Se haría responder patrimonialmente a las marcas automotrices por daños eventualmente ocasionados por servicios situados fuera de su ámbito de supervisión y, por lo tanto, fuera de lo que le corresponde garantizar.

8.- Altera el régimen de responsabilidad civil vigente en Chile, al responder por hechos respecto de los cuales no hay culpa ni dolo.

El señor Mendoza planteó a la Comisión una reflexión final. Si el Estado de Chile exige que las plantas de revisión técnicas estén certificadas es porque entiende que los vehículos son productos especiales, que transportan vidas humanas y, en consecuencia, la revisión técnica debe efectuarse en talleres debidamente capacitados y certificados.

Entonces, ¿por qué el fabricante y/o distribuidor local, deben responder de reparaciones efectuadas por talleres no validados ni capacitados?

CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE CHILE (CNC)

El señor Manuel Melero, Vicepresidente de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, en representación de Ricardo Mewes, Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, agradeció al Presidente de la Comisión de Economía, y por su intermedio a todos los senadores integrantes de la misma, por haber sido invitados a dar a conocer su parecer respecto del proyecto que modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo una garantía legal extendida para los bienes durables.

Manifestó que la garantía de los productos que venden sus empresas asociadas ha sido, en forma permanente, materia de especial atención. La preocupación por el cliente no se agota al minuto que éstos adquieren el producto o servicio que necesitan o quieren, sino que las empresas entienden que un factor clave de diferenciación respecto de su competencia es precisamente la atención a los mismos, en lo que ha dado en llamarse el servicio de “post venta”, dentro del cual la garantía juega un rol preponderante.

La compra de un bien debe ser entendida no sólo como un momento, sino que como una relación entre empresa y consumidores, en virtud de la cual la primera no sólo ofrece un bien, sino que, por sobre todo entrega una experiencia que será la base de una futura relación de confianza entre las partes.

En la construcción de dicha relación la garantía es un extraordinario instrumento que permite eliminar, por una parte, las sospechas del consumidor de haber recibido un producto con fallas o desperfectos y, por la otra, las dudas o inquietudes de la empresa respecto de la rectitud del reclamo formulado.

El equilibrio que logra la institución de la garantía se da dentro de un margen de tiempo, en que las partes entienden que ha existido la oportunidad razonable de advertir los defectos o problemas del producto, tiempo que el proyecto en análisis aumenta de manera significativa respecto de bienes que, en muchas oportunidades, tienen una obsolescencia incluso menor que el plazo de garantía que se procura establecer.

Por otra parte, la institución de la garantía, se da en el marco de la confianza que transmite la evaluación de la falla o desperfecto del producto por un tercero imparcial. Se trata de una suerte de árbitro, para el caso en que las partes expresen dudas acerca de la causa del desperfecto alegado, y su función básica es emitir una opinión independiente. La tecnología que incorporan muchos de los bienes que el proyecto define como “durables” no sólo recomienda que esta opinión sea debidamente certificada o calificada, sino que en varios casos lo exige.

Luego de estas consideraciones preliminares, el asesor legal de la Cámara, señor Christian Acuña, expuso algunas consideraciones técnicas que surgen de la lectura del proyecto en cuestión.

I.- En relación a la denominada Garantía Especial para “bienes durables”, el actual artículo 21 de la ley de protección del consumidor (LPC) establece que el consumidor tiene tres meses para hacer efectiva lo que comúnmente se conoce como la “garantía del producto adquirido” y que, conforme a lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la LPC, permite a éste:

- Solicitar la reposición de un producto, cualquiera sea su naturaleza (salvo aquellos consumibles que duren menos de una semana);
- Optar por la bonificación de su valor en la compra de otro;
- Requerir la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque;
- Solicitar la reparación gratuita del bien o;
- Previa restitución del artículo, exigir reposición o la devolución de la cantidad pagada.

En el contexto antes indicado, el proyecto de ley otorga una definición de los denominados “Bienes Durables”, disponiendo que son aquellos que reúnen copulativamente las siguientes características:

- i.- No se consumen con su primer uso,
- ii.- Tienen una vida útil igual o superior a 2 años. y
- iii.- Que son demandados por los consumidores para su vida cotidiana o manutención.

“SU VIDA COTIDIANA O MANUTENCIÓN”: con el propósito de clarificar el concepto antes indicado el proyecto cita como ejemplos de este tipo de bienes a los automóviles, artículos electrónicos y enseres domésticos.

Ahora bien, respecto de este tipo de bienes, el proyecto establece una garantía legal por sus defectos o vicios de cualquier índole, cuando ellos:

- Afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o
- Afecten el correcto funcionamiento del producto que es objeto del acto de consumo.

El plazo de vigencia de esta garantía legal es dos años cuando estamos frente a la adquisición de bienes durables nuevos. Finalmente, se establece que el vendedor puede excepcionarse de aplicar la

garantía probando que el defecto o vicio proviene del mal uso u otra causa posterior a la entrega.

Efectos de la Norma Propuesta.

El señor Acuña indicó que lo primero que resulta necesario destacar es que el proyecto modifica los defectos o vicios por los que debe responder el proveedor y otros involucrados. Así en la actualidad los artículos 19 y 20 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor disponen que los defectos solo dicen relación con:

- La cantidad o el contenido neto de un producto;
- El incumplimiento de las especificaciones de productos sujetos a normas de seguridad o calidad;
- Errores, inconsistencias o deficiencias de los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes de los productos en su rotulado;
- Incumplimiento de las especificaciones del producto pactadas entre proveedor y consumidor,
- Subsistencia de deficiencias del producto una vez que se ha hecho efectiva la garantía,
- Existencia de defectos o vicios ocultos del producto que imposibiliten el uso a que habitualmente se le destine y;
- La menor ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros respecto de la ofrecida.

Añadió que nos encontraremos pues, respecto de los bienes durables, ante una garantía legal por 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. Cabe preguntarse ¿Que es lo que justifica la distinción en materia de defectos o vicios, entre los bienes durables y el resto de los bienes?

El señor Acuña consideró que el listado de defectos o vicios que, bajo la actual redacción, sirve de fundamento para invocar la garantía, es más que suficiente para los bienes durables, sin que se aprecie una razón que justifique la intención del legislador de establecer una diferencia como la expuesta.

En este punto cabría preguntarse qué pasará con la comercialización de lo que suele denominarse bienes de “segunda selección”, es decir aquellos que siendo nuevos se ofertan con pequeños defectos que obviamente son reflejados en el precio al que se adquieren. No parece ser la intención de los autores del proyecto eliminar este tipo de comercio, pero bajo la redacción propuesta, el consumidor podría perfectamente solicitar la reparación o el cambio del producto, amparándose para ello en lo que parece una norma de responsabilidad ambigua y amplia.

Por otra parte, reclamada que sea la garantía, la única posibilidad que quedará al proveedor para excusarse legítimamente de no acceder a la pretensión formulada por el consumidor, será demostrar que

el vicio o defecto proviene del mal uso u otra causa posterior a la entrega, ello hasta un plazo que se extiende por 2 años contados desde la entrega, plazo que, salvo contados casos, convertirá el ejercicio de este derecho en una ilusión jurídica, al resultar altamente complejo de demostrar, que dicho daño se debe a un mal uso u a otra causa posterior a la entrega, ante un tribunal de justicia y por lo tanto una carga excesivamente alta.

A su vez, la redacción de la norma se presta para equívocos que pueden manifestarse en lo siguiente:

i.- La expresión bienes *“demandados por los consumidores para su vida cotidiana o manutención”* no resulta concordante con los ejemplos que la misma disposición propone. En efecto, automóviles, artículos electrónicos y enseres domésticos no necesariamente son de uso diario, ni imprescindibles para la manutención de una persona, como si lo podrían ser los alimentos y la ropa. Bajo lo anterior, cabría preguntarse, por una parte, si esta última queda incluida dentro de los bienes durables y por la otra, si el entendimiento del legislador será que la posesión de un vehículo, una plancha o una licuadora son esenciales para la subsistencia de una persona.

ii.- La expresión *“Afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado”*, si bien es reconocida por la LPC, no necesariamente es causal suficiente para solicitar la devolución del producto, pero más importante aún, estamos frente a una situación en que es derechamente inadecuado otorgar un plazo de 2 años de garantía, debido a que las diferencias entre la identidad del producto y lo ofrecido, aparecerán con los primeros usos del mismo. Si uno pudiera acordar en la necesidad de considerar un plazo mayor de garantía, esta situación a todas luces, no sería el fundamento legal que justificara dicha posición; y

iii.- En lo que dice relación con la frase *“Cuando afecten el correcto funcionamiento del producto que es objeto del acto de consumo”*, no se establece expresamente qué debe entenderse por correcto funcionamiento. En principio, da la impresión que se refiere al concepto actualmente establecido en la LPC como *“apto para el consumo”*. Sin embargo apto es definido por la RAE como *“idóneo, hábil, a propósito para hacer algo”*, mientras que correcto es definido como *“1. dicho del lenguaje, del estilo, del dibujo, etc.: Libre de errores o defectos, conforme a las reglas. 2. adj. Dicho de una persona: De conducta irreprochable”*. En términos simples el concepto correcto no resulta adecuado, dado que su aplicación no corresponde a cosas.

II.- En materia de costos, obligaciones y prohibiciones respecto de la garantía.

En este orden de ideas, el señor Acuña puso de relieve que el proyecto propone que de ser necesario remitir el producto a una fábrica o taller habilitado, el transporte será imputado a la garantía, y los gastos del flete y otros anexos serán de cargo del vendedor;

A su vez, prohíbe establecer que la garantía depende de la realización de mantenciones del producto exclusivamente en el servicio técnico autorizado, pudiendo únicamente exigirse que dichas mantenciones se realicen en tiempo oportuno y que el defecto tenga una causa basal anterior a la entrega. Sólo podrá exigirse el servicio técnico autorizado en caso de establecerse una garantía comercial posterior a la legal, contratada por el consumidor;

Finalmente, el proyecto establece que tanto los fabricantes, importadores y vendedores de los productos deben asegurar, a lo menos al servicio técnico autorizado, el suministro y disponibilidad permanente de piezas y repuestos.

Efectos de la Norma Propuesta.

En lo que dice relación con la carga de los costos de la garantía, el señor Acuña planteó la preocupación que surge al pensar en el caso que habiendo sido asumidos los mismos por la empresa, se dictamine técnicamente que el daño o desperfecto fue a consideración del uso que el consumidor le dio al bien. ¿Seguirá siendo el proveedor responsable de solventar los costos del traslado en este supuesto? ¿No se contemplará el ejercicio de algún tipo de reparación por parte del consumidor? ¿Cuál será el tratamiento que debiera recibir un consumidor que actuó de mala fe en el reclamo? Estimó que esta situación merece un análisis por parte de la Comisión dado que, entendiendo que los costos del traslado no pueden significar una barrera al ejercicio legítimo de la garantía por parte de los consumidores, la eventual negligencia o uso abusivo por parte de alguno de ellos, no puede ser amparado por la ley.

Respecto de las mantenciones en un servicio técnico autorizado, norma pensada principalmente para el rubro automotriz, hizo presente que muchos distribuidores o importadores de automóviles actualmente otorgan garantías que, en la práctica, se extienden hasta 2 años o por un número de kilómetros, que estadísticamente corresponde a un uso cercano a dicho plazo. En este supuesto resulta razonable pensar que el mantenimiento deba ser realizado por individuos calificados y con piezas originales. En efecto, la utilización de talleres respecto de los cuales no se conoce la calificación de los individuos y no utilizan piezas originales, debiera calificarse como negligencia del consumidor en el cuidado del producto. En este orden de ideas, cabe preguntarse, qué validez tendría la declaración de un técnico no habilitado que señale que un desperfecto tenga una causa basal anterior a la entrega y no se deba únicamente a un mal mantenimiento del producto. Una norma como la propuesta por el proyecto, podría funcionar con cierta facilidad en un ambiente que no tenga las características de especialización y profundidad técnica que presentan nuestros mercados. Así, por ejemplo, muchos vehículos requieren una revisión efectuada por computadores especiales con software entregados por el fabricante. En otro mercado como es el caso las estufas de parafina, incentivar realizar las mantenciones en talleres no autorizados, puede incluso traducirse en riesgos para la seguridad de los consumidores.

Finalmente, establece una obligación solidaria para los fabricantes, importadores y vendedores de los productos en orden a que deben asegurar al servicio técnico autorizado, el suministro y disponibilidad permanente de piezas y repuestos. Esta obligación pudiera resultar ser impracticable en consideración a que obliga a los fabricantes a tener a disposición inmediata de los consumidores cada una de las piezas o repuestos de los productos que éste haya vendido en los últimos dos años, por muy específica que ésta sea. A su vez, significará altos costos, lo que se traduce, por ejemplo, en que las automotoras deberán tener cajas de cambios de repuesto a disposición de los consumidores en todo momento, en vez de encargarlas al exterior cuando sea necesario.

Finalizada la intervención del señor Acuña, retomó la palabra el señor Melero, quien expuso algunas conclusiones en relación a la moción en análisis.

Manifestó que, en su opinión, estamos frente a un proyecto que siembra varias dudas en torno a su idea principal, como es la extensión del plazo de garantía legal para los bienes durables.

Preguntas como ¿Qué se entenderá por bienes durables, por vida cotidiana o manutención de los consumidores?, parecen no estar debidamente contestadas por el proyecto, dejando importantes espacios para la subsistencia de diversas interpretaciones que, lejos de fomentar una relación de confianza entre empresas y consumidores, terminarán siendo resueltas por Tribunales.

En lo que dice relación con el plazo propuesto, el establecimiento de una extensión de la garantía sobre bienes durables a 2 años parece ignorar el uso que el consumidor puede dar al bien en cuestión y que pudiere manifestarse, por ejemplo, en la diferencia de la vida útil de un tostadora que se utiliza en un hogar versus otra que se usa en un restaurant, y desconoce que, debido a los vertiginosos avances de la tecnología, los productos quedan obsoletos en un tiempo bastante reducido y que la fuerte disminución de los precios que provoca dicha situación hace que las personas prefieran renovarlos antes que repararlos.

Esta tendencia podía ya apreciarse el año 2014 respecto de los teléfonos celulares. De acuerdo al informe de International Data Corporation, debido a la constante baja en el precio de los teléfonos móviles, sólo en el primer trimestre de dicho año, uno de cada diez chilenos adquirió un teléfono inteligente, ya fuera para renovar el suyo, como regalo o como segunda alternativa.

Incluso más, como ha podido apreciarse en el debate de la restricción vehicular permanente para vehículos catalíticos, se espera que los vehículos tengan una vida útil cada vez menor. Así, fue el propio Ministro de Transportes y Telecomunicaciones quien señaló que uno de los fundamentos de dicha iniciativa era incentivar el recambio del parque automotriz en consideración a que un vehículo anterior al año 2012 contamina muchísimo más que un auto nuevo. Es decir, estamos ante una autoridad que, por temas medioambientales, recomienda renovar

automóviles adquiridos hace tan solo cuatro o cinco años atrás debido, a que funcionarían con tecnologías obsoletas.

Por último, el proyecto establece obligaciones para los vendedores en materia de ejercicio de la garantía, que no resultan concordantes con el deber de cuidado o responsabilidad que los consumidores debieran tener respecto de los productos que adquieren. En este sentido las disposiciones relativas a los servicios técnicos, parecen no considerar que lejos de proteger los derechos de los consumidores, pudieren estar exponiendo a éstos a perjuicios no sólo económicos sino que en su salud o integridad física.

En síntesis, consideró que el proyecto no dialoga adecuadamente con las normas de responsabilidad que corresponden al proveedor en caso de daños en los productos, por lo que parece adecuado no avanzar en esta dirección, o a lo menos exige realizar modificaciones de fondo a la iniciativa, con objeto de hacerlo concordante con el texto legal al que se adscribe.

o o o o o

Finalizada las exposiciones, intervinieron los Honorables Senadores presentes.

La Honorable Senadora señora Van Rysselberghe agradeció las exposiciones.

Puso de relieve que esta iniciativa se planteó en base a un “realismo social” respecto de la situación que se observa actualmente, el nivel de vida y las demandas de la gente cambiaron, hoy demandan por servicios de buena calidad. Hay un cambio de necesidades y la industria y los legisladores deben ser capaces de enfocar estas nuevas necesidades.

Este proyecto intenta leer adecuadamente situaciones que la gente percibe como una injusticia. Puso de relieve que el espíritu del proyecto no es, en caso alguno, generar garantías abusivas para los consumidores. En ese sentido, mostró su disposición a buscar los equilibrios necesarios, introducir mejoras al proyecto, ajustar las definiciones.

No obstante, se debe reconocer que evidentemente es diferente la garantía de productos tan distintos como una polera o un par de zapatos, y un refrigerador o automóvil, y la ley hoy día les da un tratamiento igual. Adicionalmente, las grandes tiendas ofrecen la posibilidad, si el consumidor quiere tener una garantía extendida tratándose de estos bienes durables, de comprarla, pagando el consiguiente valor adicional.

Se refirió luego a las mantenciones de los vehículos. Es comprensible que, si el cliente no realiza las mantenciones en los lugares autorizados, el proveedor no se haga cargo de aquellas fallas que deriven de mantenciones efectuadas en lugares no autorizados. Pero muy

distinto es que se libere por esta sola circunstancia de responder por defectos de fábrica del vehículo que no tienen relación con la mantención. En este ámbito hay un abuso por parte de los concesionarios de automóviles, que irrita a los consumidores y que debe terminar.

Reiteró su llamado a buscar una fórmula razonable que resuelva esta problemática, y respete los derechos de uno y de otro.

El **Honorable Senador señor Pizarro** señaló que las principales observaciones o reparos que se han manifestado por los invitados a exponer se refieren a:

1.- La definición de bien durable porque la consagrada en la moción en estudio es muy amplia.

2.- La garantía de dos años porque pareciera, en el concepto de los expositores, exagerada.

3.- En cuanto a la industria automotriz, el problema se presenta por las mantenciones de muy alto costo que los automovilistas se ven obligados a realizar en talleres autorizados si quieren conservar la garantía, situación en la que el automovilista se siente abusado.

Estos son, en síntesis, los principales los problemas. En busca de soluciones, el **Honorable Senador señor Pizarro** consultó por propuestas de definición de bien durable. Asimismo, por ideas respecto de qué forma se puede buscar un ajuste en relación con las mantenciones de vehículos en la industria automotriz sin perder la garantía.

En la misma línea, el **Honorable Senador señor Quinteros** consideró razonables varios de los planteamientos realizados en la sesión. Hay que buscar un equilibrio.

ANAC ha hecho valer buenos argumentos, el problema radica en que el consumidor se siente abusado por lo que ocurre en materia de mantenciones.

Se trata de lograr un ajuste en el proyecto que, resolviendo este tipo de situaciones, acoja también los planteamientos efectuados.

El **Honorable Senador señor Tuma** hizo presente que es uno de los suscriptores del proyecto, y que este va en la senda de hacer justicia con los usuarios y consumidores.

Existe disposición para corregir aquellos aspectos que sea necesario, pero sin perder de vista el objetivo central de la iniciativa, que es beneficiar con justicia, a quienes son usuarios y consumidores de estos bienes durables. La idea es lograr una legislación compartida con todos los actores.

En cuanto a las mantenciones, estimó que es una problemática distinta que podría abordarse en otro proyecto de ley. Se trata de un ámbito donde hay bastante competencia, sería deseable que pudiera fácilmente compararse el costo de las mantenciones entre las distintas marcas, que el consumidor tenga toda la información. Eso podría contribuir a que haya más competitividad en el producto ofrecido.

El Honorable Senador señor Moreira manifestó que, habiendo oído las intervenciones de los Honorables Senadores, los expositores podrían hacer llegar propuestas concretas en este tema.

El señor Mendoza consideró que, particularmente en el tema automotriz, la percepción de la ciudadanía respecto de una situación como la planteada, tiene causas y orígenes distintos de los que se piensa. Esa percepción genera un problema que si bien puede ser regulatorio, en su parecer no es un problema de derechos del consumidor.

En efecto, tratándose de la garantía de los vehículos, la denegación de la garantía en casos de fallas de fábrica, por no haberse realizado las mantenciones en un taller autorizado, es más bien un asunto de mala praxis. En las garantías están suficientemente especificados estos aspectos, y si es una falla que no dice relación alguna con las mantenciones, la garantía debe operar. Ninguna garantía puede limitar su operatividad, por ejemplo por una falla de motor, por no haberse cambiado un foco, o el cambio de aceite, en un lugar autorizado.

Reiteró que estos casos constituyen una mala praxis de un comerciante determinado, que debe ser sancionado por el SERNAC o por quien corresponda.

Advirtió que se debe tener cuidado en normativas regulatorias respecto de mercados que operan en el mundo con estándares internacionales y con esquemas de funcionamiento equivalentes en el mundo. Debe evitarse la sobrerregulación en áreas que no corresponde.

Por otra parte, todo lo relativo a los gastos de post venta tiene que ver con una praxis y eventual regulación en materia de libre competencia y no de los derechos del consumidor.

Es complejo regular temas de competencia en el área de los consumidores, concluyó.

La industria automotriz es una industria que está funcionando autoregulada, sin mayores inconvenientes. En efecto, la industria automotriz tiene un bajísimo porcentaje de reclamos ante el SERNAC. Los dos años de garantía no constituyen ningún problema para esta industria, todas las marcas ofrecen garantías de al menos dos años, y hasta 5 años algunas. El gran problema es generar una regulación que se introduzca forzosamente en una industria que funciona perfectamente en forma autoregulada, sin perjuicio de casos de mala praxis por parte de algunos comerciantes.

Ahora bien, en el marco de la autoregulación podría contemplarse, por ejemplo, la información obligatoria del costo de las mantenciones al momento de adquirir un vehículo.

Reiteró que el tiempo de garantía no es inconveniente, lo es el hecho de dejar entregada la mantención del vehículo a quienes no tienen la expertiz suficiente. Un automóvil, la marca, las mantenciones, dicen relación en último término con la responsabilidad por la vida de las personas, y se atenta contra la integridad del producto en la medida que se libere su atención a quienes no están capacitados, ni tienen los elementos ni el sustrato técnico suficiente. Le parece que se está confundiendo lo relativo a la necesidad de información de precios y competitividad, con un tema de asistencia y protección a los consumidores.

El señor Melero puso de relieve la importancia de conocer el propósito de los autores del proyecto, del modo que se ha expuesto en esta sesión. A la luz de dicha apreciación, el señor Melero manifestó que existe un acuerdo con el espíritu de la iniciativa, en el entendido que la garantía es un aspecto de la relación con el consumidor que es fundamental, y si es necesario hacerse cargo de aspectos que están fallando, existe la disposición. Y los consumidores son lo máspreciado que tienen como organización, viven de ellos.

Anunció el envío de propuestas concretas en la materia, y manifestó su disposición para seguir participando durante la tramitación legislativa de esta iniciativa.

o o o o o

En sesión de 2 de noviembre, la Comisión escuchó a la Cámara Nacional de Comercio Automotriz de Chile (CAVEN) y a Supermercados de Chile A.G.

CÁMARA NACIONAL AUTOMOTRIZ DE CHILE, CAVEM A.G

El presidente de la Cámara Nacional Automotriz de Chile, CAVEM A.G., señor Carlos Dumay, agradeció la invitación para dar a conocer sus puntos de vista y consideraciones respecto del proyecto en comento, que busca revisar la situación de los bienes durables, entre los que considera a los vehículos, su garantía y condiciones de ésta.

En primer lugar destacó que es necesario tener presente que los vehículos son conducidos por personas y, por tal razón, están expuestos a diferentes características de conducción, lo que incide directamente en el estado de conservación y la vida útil de este.

Un concesionario autorizado de marca, al comercializar un vehículo nuevo, junto con dar a conocer las características del vehículo, sus especificaciones técnicas, su equipamiento y accesorios, informa también al cliente de la garantía con que cuenta el vehículo, en kilómetros recorridos y periodo de tiempo de duración, lo que primero ocurra desde la fecha de compra.

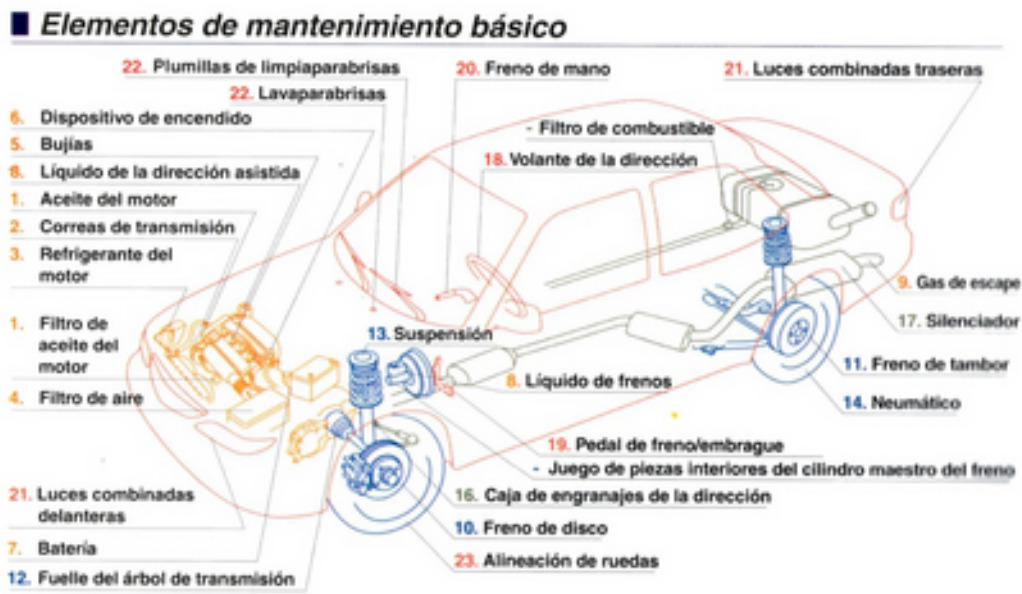
Al realizar la entrega del vehículo, se le proporciona al adquiriente el libro de garantía, quien firma su recepción y acepta que es condición básica para conservarla, realizar todas las mantenciones periódicas obligatorias especificadas en un concesionario autorizado de la marca.

Las mantenciones habituales de kilometraje, consideran el reemplazo mínimo de componentes del vehículo para su correcto funcionamiento, las que están especificadas por la fábrica y que dan seguridad al cliente de no tener inconveniente alguno con su vehículo hasta la próxima revisión de kilometraje.

Con respecto a que la cobertura de garantía está condicionada a estas mantenciones, especificó que solamente no están cubiertos aquellos componentes que se desgastan o consumen, como, por ejemplo, discos de embrague, pastillas de frenos, balatas, plumillas, ampolletas, correas de transmisión, entre otros.

Por otro lado, hay ciertos componentes que siempre estarán cubiertos por la garantía, independientemente si se realizaron o no las mantenciones, como es el caso de los ópticos, odómetros, tacómetros, focos traseros y otros. Sin embargo, estos no se especifican en la garantía, lo cual se puede prestar para abuso y cobros que no corresponden.

ELEMENTOS DE MANTENIMIENTO BÁSICO



Respecto de los valores de las mantenciones, el señor Dumay indicó que es necesario especificar y hacer un análisis correcto de estas. Como ejemplo, hizo un análisis de un vehículo de transmisión automática, con un motor de 2.000 cc., y los costos de mantención en un periodo de 2 años.

Kilómetros	Meses	Valor de mantención	Costo promedio mensual
10.000	6	\$ 159.133	\$ 26.522
20.000	12	\$ 257.233	\$ 42.872
30.000	18	\$ 290.102	\$ 48.350
40.000	24	\$ 257.233	\$ 42.872
50.000	30	\$ 159.133	\$ 42.872

Junto con este análisis, indicó que es importante considerar que hoy en día un vehículo usado con sus mantenciones al día y con garantía de fábrica vigente, tiene un valor comercial superior a aquel que no lo tiene, equivalente al 35% del gasto por mantenciones.

Las marcas tienen una red de concesionarios a lo largo del país, los que deben cumplir con una infraestructura de calidad de acuerdo a los requerimientos de la fábrica de manera tal de poder prestar todos los servicios que sean solicitados por los clientes.

Con respecto al personal de los servicios técnicos de las concesionarias autorizadas, éstos son constantemente capacitados y evaluados por las fábricas, además de recibir inducción periódica de toda la información actualizada de los nuevos desarrollos técnicos de los vehículos, para lo cual se requiere de equipamiento de alto nivel tecnológico.

También informó a la Comisión sobre las diferencias de calidad y durabilidad entre los repuestos originales y los llamados alternativos. Detalló los casos específicos de pastillas de frenos y de filtros de aceites.

ASOCIACIÓN DE SUPERMERCADOS DE CHILE A.G.

La Presidenta de la Asociación Gremial de Supermercados de Chile, señora Susana Carey, agradeció la invitación a dar a conocer su parecer respecto del proyecto que modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo una garantía legal extendida para los bienes durables.

Declaró que su objetivo es aportar en el debate parlamentario buscando precisar el sentido y alcance de la expresión bienes durables, realizando diferencias en términos de la extensión temporal de la garantía. Particularmente en el sector que representa, donde la obsolescencia es por regla general inferior al plazo que se pretende establecer.

Destacó, sin perjuicio del proyecto que se está analizando, el permanente compromiso de la Asociación que representa con la satisfacción del cliente, ya que constituye un factor clave de diferenciación y que se ve reflejada en la implementación de servicios de "post venta" que

buscan la fidelidad e incremento de la relación de confianza con sus millones de clientes.

Dio a conocer luego las ideas principales de su planteamiento, particularmente sobre las implicancias de aumentar la garantía legal de 3 meses a 2 años.

1.- Se entiende como bien durable productos que tienen larga vida útil, a pesar que existen grandes diferencias entre estos bienes. Entre los bienes durables se distinguen varias familias de productos con distinta durabilidad. Existen los electrodomésticos menores (por ejemplo, un hervidor con un precio de \$7.990), que tienen un uso diario intensivo y no están hechos para una larga vida útil, por tanto la garantía de dos años parece excesiva. Incluso algunos productos tienen una obsolescencia menor al plazo de dos años considerados en la propuesta. En cambio, los mismos dos años de garantía parecen razonables para electrodomésticos mayores, tales como refrigeradores. Es necesario precisar y diferenciar las categorías de bienes durables a los que se aplicará esta garantía y diferenciar las condiciones.

También es necesario considerar el valor residual (valor de venta del bien usado) de los bienes durables para poder diferenciar la garantía legal.

2.- Posible impacto en el precio a público. Este impacto puede ser importante si no se distingue entre productos y los servicios técnicos requeridos:

- Mantener un servicio técnico y de post venta es caro y exige contar con más recursos y piezas para absorber el aumento de demanda. Además habría que aumentar personal de post venta en las salas lo que también provoca aumentos en los costos. A eso también se agregan los costos logísticos asociados al traslado de los productos a los servicios técnicos.

- También puede provocar que empresas dejen de importar/producir bienes de menor costo y opten por bienes de mejor calidad, que tienen menor probabilidad de falla, pero que son de mayor precio. Esto afectaría a un importante grupo de consumidores que privilegia el bajo precio de los bienes.

3.- Mayores exigencias al cliente al momento de la revisión del producto. Muchos productos se cambian a pesar de que ha existido un mal uso por parte del consumidor. Esta diferencia tendería a disminuir por la cantidad de casos que llegarán. Por ejemplo, la mayoría de las marcas de teléfonos cambian el producto por uno nuevo antes de 3 meses. Si aumentan a dos años el proceso será para reparación, cambio o devolución pero en ningún caso 100% devolución. Por lo tanto, el aumento de la garantía legal perjudicaría al cliente.

4.- Los productos de tecnología tienen una obsolescencia de entre 6 y 12 meses por cambios de tecnología. Un producto que aun tenga garantía estará obsoleto y el cliente tenderá a cambiarlo por uno nuevo sin que el producto esté defectuoso, lo que traerá distorsiones al negocio.

5.- Podría afectar una variable competitiva que tienen algunos comercializadores al ofrecer una garantía mayor a la legal y mayor al promedio de la competencia, como una forma de fidelización a sus clientes. El promedio de la industria de garantía es de un año, pero algunas firmas incluso ofrecen un plazo mayor para sus marcas propias. Con este proyecto de ley esta ventaja competitiva dejaría de serlo, disminuyendo la competencia y diferenciación.

La señora Carey realizó las siguientes propuestas:

1.- Diferenciar productos y sus garantías asociadas según los siguientes criterios:

- Categorías o familias de productos. Por ejemplo, electrodomésticos menores (hervidor, tostador), línea blanca (lavadoras, refrigeradores), televisores, celulares, etc. Para cada categoría debería existir un plazo de garantía ad-hoc a sus características.

- Su intensidad de uso. Es distinto un bien durable para uso domiciliario que para uso industrial. La intensidad de uso es diferente, por tanto su duración también.

- Su obsolescencia tecnológica. Ej. Celulares.

- Zona geográfica de uso. Por ejemplo, una lavadora o un calefont tienen distinta vida útil según la calidad del agua donde se utilicen.

- Su durabilidad. Algunos electrodomésticos, según su intensidad de uso, duran menos de dos años.

- Su valor residual. Una mantención adecuada y el correcto uso de un bien durable incide en un mejor valor residual (por ejemplo, autos), pero existen otros bienes que no tienen valor residual porque su reparación o mantención no se justifica (por ejemplo, tostador eléctrico).

2.- Avanzar con gradualidad en la implementación de una extensión de la garantía legal para no afectar los precios al consumidor al aumentar los costos del servicio técnico.

Caso especial es el de los celulares por los cambios de tecnología y la renovación que afecta a este tipo de productos.

3.- Considerar dos etapas de la garantía. Luego de que exista constancia que el vicio o defecto del bien durable se ha producido

antes de la entrega y no con motivo del inadecuado uso que se haya dado del bien:

- un primer período en el cual el servicio técnico pueda privilegiar el reemplazo del bien o devolución del dinero (3 primeros meses)

- una segunda etapa donde se considere reparación como primera opción y luego el reemplazo.

4.- Mejorar la definición de garantía y cuándo aplica, para que no quede espacio para interpretación. Por ejemplo, precisar cuándo corresponde a mal uso o a falla del producto.

5.- Entregar mayor información y transparencia al consumidor para una mejor toma de decisión. Se propone entregar más información sobre la mantención y el correcto uso del bien durable, las condiciones para ejercer la garantía, qué incluye la garantía, etc.

Finalizó su exposición manifestando que esperan que estas opiniones contribuyan a enriquecer el proyecto comentado a favor de los consumidores, y agradeciendo la invitación y la oportunidad de poder dialogar constructivamente.

o o o o o

Finalizadas las exposiciones, se efectuó una ronda de preguntas y observaciones.

El **Honorable Senador señor Moreira** hizo presente que la línea automotriz argumenta que no debe ser incorporada en el proyecto por las particularidades señaladas en sus exposiciones.

Sin embargo, una de las principales razones para incluirla está constituida por los abusos que se producen a propósito de las mantenciones de los vehículos. Las diferencias de precios que se constatan entre realizar la mantención en un servicio autorizado, y otro taller, son abismantes. También los precios entre productos originales y análogos. No se han dado suficientes garantías en esta materia.

También cabe preguntarse por quién garantiza que se ocupen los productos y repuestos originales.

Consultó al señor Dumay si, en su parecer, la garantía legal debería ser más amplia.

Por otra parte, y en relación a la exposición de la señora Carey, coincidió en que el concepto de bien durable no debe ser tan amplio como está consagrado en la iniciativa en estudio. Durante la discusión particular del proyecto se perfeccionará la definición.

Expresó que la gradualidad es una idea que también ha sido planteada por otros sectores.

Consideró que muchos de estos aspectos podrían contemplarse en un reglamento de ejecución de la ley.

El **Honorable Senador señor Quinteros** se refirió a la exposición del señor Dumay. Manifestó su acuerdo con varios de los planteamientos efectuados, hoy en día la tecnología de los vehículos es de punta. En relación al precio de las mantenciones, le pareció razonable que el producto original sea más caro, se entiende esa diferencia de valores, y también el mayor valor derivado de la tecnología que deben tener los talleres. No obstante el valor promedio de las mantenciones que dio a conocer el señor Dumay no se corresponde con lo que él ha visto en la práctica, en que los precios son escandalosamente altos.

El **Honorable Senador señor Moreira** también consideró que el valor de mantenciones que se señala es bajo.

Continuando con su intervención, el Honorable Senador señor Quinteros estuvo de acuerdo con la señora Carey en varios de sus planteamientos. Considera, como se ha expuesto, que no todos los bienes durables pueden estar incluidos en una misma categoría. Y también es razonable el planteamiento de avanzar con gradualidad.

El señor Dumay abordó el comentario del Honorable Senador señor Moreira, y explicó las diferencias de precio en materia de mantenciones. Hizo presente que el valor de los productos originales que utilizan los talleres autorizados es más alto que aquellos productos que son “copia”, pero no es una diferencia que pudiera calificarse de abismante. A eso hay que agregar que el valor de hora hombre es muy superior en un taller autorizado, porque el personal es altamente especializado.

Puntualizó que las pautas de mantención que realizan están regidas por la fábrica en una serie de detalles que un servicio técnico tradicional no tiene, y lo contemplado en la pauta de mantención se cobra. En cambio, un taller no certificado no revisa estos detalles, y lo que va a cobrar está exclusivamente destinado a las acciones estándar que realizaron como cambio de aceite o filtro, sin considerar esa otra serie de elementos que hay que verificar; obviamente el precio es menor.

En relación al precio de las mantenciones, manifestó que el presentado es el valor promedio de un auto mediano. No obstante, se podría hacer una revisión más detallada. Declaró que no hay un servicio técnico oficial de marca que ocupe un repuesto, aceite u otro de inferior calidad que la que la marca exige.

Puso de relieve que la industria automotriz hoy día es técnicamente muy compleja, los niveles de electrónica que tienen los autos actualmente son impresionantes. Los vehículos son más delicados, los elementos de seguridad que incorporan son bastante complejos. Todo ello requiere que sean mantenidos por personal que tenga la especialización debida.

No hay que estigmatizar por situaciones puntuales de abuso.

En relación con la garantía, manifestó que podría estudiarse la posibilidad de especificar, qué partes del vehículo mantienen su garantía aunque no se hagan las mantenciones, o estas se realicen en un taller no autorizado.

Hizo presente que el nivel de satisfacción de los consumidores es alto, lo que se comprueba con el bajísimo nivel de reclamos contra la industria automotriz ante el SERNAC.

o o o o o

En sesión de 9 de noviembre de 2016, la Comisión escuchó la exposición de representantes de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) y del Comité Retail Financiero y la SOFOFA.

CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

El abogado de la Cámara de Comercio de Santiago, señor Francisco Arthur, luego de agradecer la invitación, señaló que el proyecto de ley en estudio, que apunta a revisar la situación de los bienes muebles durables, merece diversas observaciones para el sector que representa.

La primera, dice relación con la definición de bien durable. El proyecto de ley en análisis define como bien durable, a 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.

Cabe preguntarse quién es el llamado a determinar la vida útil de un determinado producto, y si es razonable clasificar en una misma categoría de “bien durable” a productos con evidentes diferencias. Les parece que claramente no lo es, basta con tener a la vista las diferencias que existen entre productos que el mismo proyecto intenta darle un similar tratamiento, como es el caso de un aparato electrodoméstico, como podría ser, a modo de ejemplo, una juguera de origen chino, y un automóvil.

Por otra parte, el proyecto de ley propone otorgar garantía a los bienes durables usados. Surge con ello una segunda interrogante, sobre en qué situación quedan los denominados “bienes de segunda selección”, respecto de los cuales el artículo 14 de la Ley sobre Derechos de los Consumidores expresamente excluye de la garantía.

De la misma manera, una especial preocupación merece al sector que representa, la ampliación de los plazos actualmente existentes, en lo que dice relación con la normativa tributaria, particularmente el artículo 70 ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios. ¿Qué ocurre cuando el consumidor opta por la devolución de la cantidad pagada después de transcurridos tres meses de la emisión de la respectiva factura? Conforme

al artículo 70 del decreto ley N° 825, el plazo para emitir una nota de crédito no puede exceder de tres meses.

Asimismo, el proyecto de ley, en el artículo 22 A, plantea la prohibición que la garantía legal o su plazo quede condicionada a la realización de las mantenciones del producto exclusivamente en el servicio técnico autorizado, agregando que 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.

A este respecto, estimó que esta norma debiera ir necesariamente acompañada de la obligación que estos servicios técnicos estén debidamente certificados para que dicha garantía pueda operar.

Declaró que es legítimo que el proveedor exija determinados servicios técnicos, especialmente tratándose de productos de alta tecnología. Lo que no puede es abusar de una posición dominante en el mercado. Pero el mecanismo para defenderse de eventuales abusos, es a través de la legislación antimonopolios y no de la normativa de protección al consumidor.

De la misma manera, consideró que los bienes objeto de garantía debieran utilizar en sus mantenciones repuestos originales, independientemente del taller que las efectúe. El uso de repuestos no originales puede ocasionar daños en el producto amparado por la garantía en períodos acelerados de tiempo.

En otro orden de ideas, manifestó que a la hora de ver cuáles serían los beneficios que este proyecto de ley puede tener para los consumidores, inevitable resulta tener en cuenta la ostensible caída en los precios que han experimentado aquellos productos que podrían caer en la clasificación de “bienes durables”. Y qué mayor beneficio puede tener un consumidor que la posibilidad de satisfacer sus demandas de consumo al menor precio, concluyó.

Sin lugar a dudas que factores como los altos niveles de obsolescencia en aquellos productos de alta tecnología, y también la utilización de componentes de distinta calidad, han contribuido a ello.

Puso de relieve que es una condición objetiva que el precio de bienes de igual funcionalidad, pero de distinto valor, tiene su origen en la calidad de sus componentes. No considerar esta proporcionalidad, deriva en que el importador y/o distribuidor tenderá a ofrecer productos de mayor valor que no lo expongan a una garantía como la que se propone en este proyecto de ley, afectando principalmente a quienes disponen de menores recursos.

Estimó que el plazo de tres meses que contempla actualmente la ley, ha funcionado razonablemente bien. Aumentarlo no es gratuito e irremediablemente su costo de traspasará a precio, siendo finalmente el consumidor el único perjudicado, afirmó.

El señor Arthur expresó que, sin perjuicio de lo anterior, es posible introducir algunas mejoras a la normativa que regula la garantía legal, pudiendo destacar al efecto lo siguiente:

- Que cuando se extienda la garantía por sobre los plazos establecidos para la garantía legal, debe ser igual o más beneficiosa para el consumidor que esta última o la que proporcione el proveedor.

- Que aquellos productos que no tengan reemplazo por haber sido descontinuados, lo que se da frecuentemente en productos de alta tecnología, la garantía debe responder con el producto de la categoría inmediatamente superior y jamás con productos con estándares inferiores.

Adicionalmente a lo ya señalado, a juicio de la Cámara sería importante que la ley recogiera la existencia de productos desechables. Su reconocimiento legal, sin lugar a dudas que redundará en mejores precios para los consumidores y en el consiguiente beneficio para los mismos.

Igualmente, recalcó la importancia de mantener el status que la ley reconoce a los denominados productos de “segunda selección” y que regula en el artículo 14 de la Ley sobre Derechos de los Consumidores.

Intervino a continuación el abogado señor Hernán Quiroz, quien hizo presente los aspectos mejorables en el proyecto de ley en estudio, que denominó “sobre Garantía de Bienes Durables”, en opinión de la Cámara de Comercio de Santiago.

Recordó que, actualmente, la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor:

- Distingue entre productos defectuosos y productos peligrosos;

- Para los productos defectuosos distingue entre garantía legal y garantía convencional;

- La garantía convencional puede ser:

- a) Del fabricante (venta atada) o

- b) Del vendedor (garantía extendida)

¿En qué consiste la garantía legal? El productor, importador y vendedor responden por cualquier defecto del producto o servicio, frente al consumidor final que ha contratado a título oneroso. Este consumidor que puede dirigirse contra cualquiera de ellos y optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, siempre con indemnización por los daños ocasionados.

Agregó que hay ciertos casos de pierde este derecho:

1.- Si no se ejerce dentro de los 3 meses siguientes a la entrega efectiva del producto;

2.- Si el deterioro es imputable al consumidor;

3.- Si el producto es perecible o desechable y en el envoltorio se establece un plazo menor;

4.- Si el consumidor ha extraviado la factura o boleta de venta, o no tiene documentos probatorios, aunque tenga otro medio fehaciente para acreditar el acto o contrato, salvo que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta.

Este derecho se suspende indefinidamente:

1.- Mientras está en revisión o en reparación;

2.- Mientras esté pendiente el plazo de la garantía convencional, aunque venga atada al producto y aunque sea de menor calidad.

Por otra parte, el derecho se amplía si el producto se vende con garantía convencional, solo respecto del mayor plazo.

El señor Quiroz puso de relieve que, los objetivos del proyecto son alinear nuestra legislación del consumo, con los estándares más avanzados en materia de protección al consumidor, y establecer una nueva categoría de productos durables, que son los producidos para tener una larga vida útil, como las alfombras, los productos tecnológicos o los vehículos.

Es una buena inspiración, existe una conveniencia y una necesidad de hacerse cargo de estos temas, pero la redacción actual es mala. El proyecto adolece de una serie de defectos del proyecto que hay que considerar:

- Hace una lectura imprecisa de la legislación europea actual, que es diferente a la que indica el preámbulo. El señor Quiroz afirmó que la normativa europea a la que alude la moción ya no está vigente.

- No distingue entre productos con larga vida útil que se amortizan en más de dos años, y los que se deprecian en menos tiempo.

- No considera la experiencia práctica en Europa y en Argentina sobre esta materia, con efectos tales como disminución de la oferta, menor competencia, y aumento de los precios al consumidor final. Particularmente ilustrativa es la situación de Argentina donde se ha experimentado una constante subida de precios.

- Confunde el plazo para reclamar por un defecto, con la prescripción de la garantía por disconformidad.

- Confunde la obligación de responder por la calidad del producto, con la prohibición de abusar de una posición dominante

en el mercado. En este punto destacó que el decreto ley N° 211, recientemente modificado, entrega herramientas para los casos de abuso de posición dominante.

- No distingue entre la gravedad de la falla y su efecto en la responsabilidad del proveedor. En efecto, la legislación comparada obliga a cambiar el producto sólo en aquellos casos de fallas muy graves.

- Incorpora un concepto de “Bien durable” basado en una terminología OCDE, pero tomado de un contexto diferente al de la protección al consumidor.

- Encarece el precio final del producto, en un monto mayor que el costo de la garantía voluntaria.

- No se hace cargo de los avances en autorregulación de los proveedores, reconocidos y apoyados por el SERNAC.

- Limita el desarrollo de las garantías convencionales, que hoy día permiten cubrir el riesgo de deterioro y de obsolescencia.

- Afecta la protección al consumidor en leyes especiales, como la garantía de 5 años en materia de calidad de la construcción.

- Permite que las mantenciones de productos de alta tecnología puedan hacerse por servicios técnicos sin calificación.

- No considera que las fallas en los productos durables de hecho se producen los primeros 30 días de uso.

- No considera que el precio de la garantía extendida es inferior al costo de la garantía legal que se propone. En efecto, en el caso de la garantía extendida, la cobertura de riesgo no es el negocio del fabricante, sino de la compañía de seguro, y el precio es menor.

- Mantiene, en parte, la suspensión indefinida de la garantía.

- Mantiene los límites actuales a la extensión de este derecho en caso de contratarse la garantía convencional.

Luego, el señor Quiroz realizó una serie de propuestas para mejorar la normativa que regula la garantía legal, afirmando que hay que proteger a los consumidores, como los consumidores quieren ser protegidos.

Las propuestas son las siguientes:

- Eliminar la distinción entre producto defectuoso y peligroso. Consideró que se trata de una distinción odiosa.

- Adoptar los criterios europeos de conformidad y proporcionalidad. Es la “piedra filosofal” en Europa en materia de productos defectuosos. El derecho analiza si el producto es o no conforme con lo que se le ofreció al consumidor. La conformidad tiene cuatro aspectos: si corresponde o no al producto que ofreció el proveedor; si corresponde o no al uso que el proveedor le indicó al consumidor que el producto podía tener; si corresponde o no al uso especial que el proveedor pactó con el consumidor, si fuera el caso, y si corresponde o no al uso normal que un consumidor medio podría esperar del producto. Si no se cumplen esas condiciones, existe la obligación de responder por parte del proveedor, sea con la garantía legal o la garantía extendida si fuera el caso.

El segundo criterio es el de la proporcionalidad. El grado de responsabilidad que asume el proveedor, está en función directa con la gravedad del daño o de la falla que experimente el producto.

- Establecer cuatro categorías de productos, para responder en caso de fallas:

- a) Usados o de segunda selección, sin garantía;
- b) Alimentos: 24 horas;
- c) Productos que pueden presentar fallas en los primeros 30 días de uso: Dos meses de garantía;
- d) Productos que pueden fallar después: cuatro meses. Se estima que este es el tiempo al que se puede extender la garantía sin afectar el precio.

- Permitir al consumidor elegir entre la garantía legal y la convencional, mientras ambas coexistan.

- Permitir que el consumidor pueda ofrecer otra prueba fehaciente cuando no tiene el documento de venta.

- Permitir que el producto sea reemplazado por otro de tecnología equivalente o superior si el garantizado ha quedado obsoleto.

- Los casos de abuso de una posición monopólica deben resolverse con las herramientas introducidas en el DL 211.

- Incorporar a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor las normas sobre garantía extendida en materia de calidad de la construcción. Al respecto, afirmó que en ninguna otra legislación se regula en una ley distinta.

-Regular la información sobre los riesgos asociados a los diferentes usos del producto y la tasa de fallas.

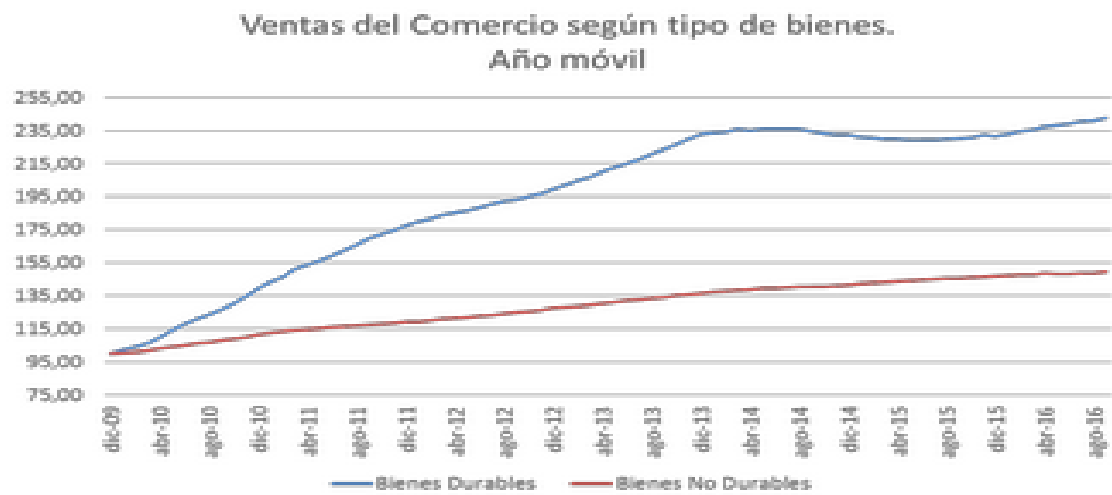
**SEÑOR CLAUDIO ORTIZ-VICEPRESIDENTE EJECUTIVO COMITÉ
RETAIL FINANCIERO Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE DERECHOS DE
LOS CONSUMIDORES DE LA SOFOFA**

Luego la Comisión recibió a representantes de SOFOFA y del RETAIL FINANCIERO, encabezados por el señor Claudio Ortiz.

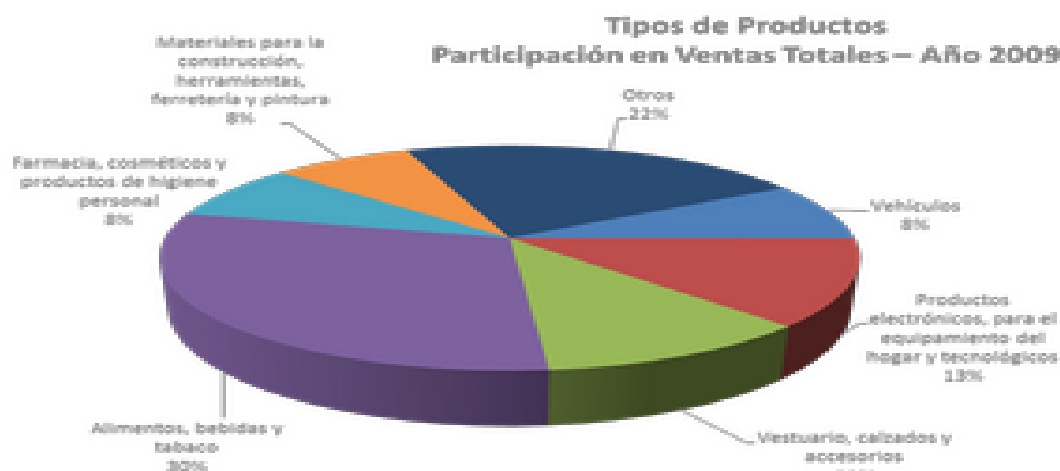
Como antecedentes previos a considerar, antes del análisis del proyecto de ley propiamente tal, señaló que, en los últimos años, las familias chilenas han tenido cada vez más acceso a bienes que tienen un impacto directo en su calidad de vida: automóviles, electrodomésticos y artículos tecnológicos.

Los llamados bienes durables crecieron en el último sexenio a una tasa real de 15% promedio anual, en contraste con los bienes no durables (alimentos, vestuario, calzado, entre otros) que crecieron en el mismo periodo a un ritmo de 6,6% anual.

En nuestro país hoy rige una garantía obligatoria de 3 meses. Consideramos razonable avanzar en esta materia, en la medida que se haga con gradualidad y prudencia para evitar efectos indeseados en los propios consumidores.



La explosión de las ventas de bienes durables ha estado influida por la caída sostenida de los precios de estos productos, que los han hecho más asequibles.



Destacó que los bienes durables representan un 21% de la participación de las ventas totales, lo que comprende los vehículos, con un 8% de participación, y los productos electrónicos para el equipamiento del hogar y tecnológicos, con un 11%. La fuente es el INE.

Una nueva legislación en materia de garantías debe tener en cuenta lo siguiente:

- Uso intermedio o final. Es necesario distinguir entre los consumidores finales, de aquellos que los destinan a un uso comercial o profesional. Es muy distinto el uso de una licuadora en una casa que en un restorán.

- Compras nacionales o en el extranjero. Es necesario clarificar qué ocurre con las compras de bienes durables que se realizan a proveedores sin presencia comercial en Chile. Si la garantía sólo aplica a proveedores locales, las compras on-line en el extranjero serían previsiblemente más económicas; y el trade-off de aplicarlas a las compras en el extranjero posiblemente sería una restricción relevante al e-commerce.

Estiman que las consecuencias previsibles proyecto serían las siguientes:

- Mientras más gradual sea la aplicación de un aumento racional de la garantía, será posible mantener el acceso a bienes durables y mejorar las condiciones de la garantía de los bienes adquiridos por los consumidores.

- En cambio, mientras menos gradual y más exigentes sean las condiciones de la garantía, es previsible que se reduzcan las opciones que permiten adquirir bienes comparables, pero con diferentes relaciones precio – calidad.

- Estima conveniente separar del análisis las ventas de automóviles del resto de los bienes durables. Ello porque las regulaciones debieran ser diferentes en atención a sus diversas problemáticas.

- Sugirió emplear las definiciones de bien durable del Instituto Nacional de Estadísticas (“INE”) para mayor precisión en la aplicación de esta normativa.

En relación a los contenidos del proyecto, el señor Ortiz se refirió, en primer lugar, al concepto de bienes durables.

Destacó que bienes durables está definido como “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.”.

Destacó que el proyecto trata de la misma manera a productos muy diferentes, v.gr. automóviles, teléfonos y jugueras o tenedores. Asimismo, no considera efectos de la garantía en relación con productos tecnológicos de rápida obsolescencia.

Luego se detuvo en los bienes usados. Según el proyecto, la garantía legal tendrá vigencia por tres meses tratándose de bienes 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.

Es necesario clarificar qué se entiende por bien usado. En qué situación queda la comercialización de productos recibidos en devolución con mínimo uso.

Adicionalmente, el proyecto no se hace cargo de los bienes de “segunda selección”, cuyo menor costo permite acceder a más familias chilenas a bienes durables.

En relación a las obligaciones asociadas a la garantía, el proyecto propone que “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.”.

Con tal norma aumentan los costos para el proveedor, quien los traspasará a precios inmediata o progresivamente. No considera umbrales de precios respecto de los cuales sea más eficiente el reemplazo del producto o devolución del dinero, en vez de hacer efectiva la reparación, y tampoco distingue distancias ni compras realizadas en el extranjero.

En cuanto a las menciones del certificado de garantía (artículo 22 E), se refirió especialmente a aquella que prescribe las “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.”.

Al respecto, el señor Ortiz expresó que la existencia de talleres regionales implica un aumento muy significativo del costo de cumplimiento regulatorio. No considera la sofisticación de múltiples productos que sólo pueden repararse en el extranjero o en talleres altamente especializados. Nuevamente no considera umbrales de precios respecto de los cuales sea más eficiente el reemplazo del producto o devolución del dinero, en vez de asumir todos los costos que implicaría la reparación.

El proyecto no considera normas transitorias.

Así, el proyecto no distingue entre el stock por una parte y el flujo de productos, por la otra.

No establece una vigencia diferida de la ley ni una vigencia diferenciada según tipo de productos. Lo anteriormente señalado es relevante por lo siguiente:

- No permite una adecuación de los fabricantes a las nuevas exigencias legales.
- La nueva garantía legal exigirá el reemplazo de manuales y etiquetados.
- La situación de certificaciones de seguridad de ciertos productos que han sido dadas para vidas útiles menores a la garantía legal.
- También exigirá inversiones en servicios técnicos.

Finalmente, el señor Ortiz dio a conocer las propuestas de SOFOFA y el Retail Financiero al proyecto de ley.

Tales propuestas son las siguientes:

-- Tal como reconoce la moción, el concepto de “bien durable” proviene de la teoría económica, y no se encuentra desarrollado en materia legal, por lo que debiera perfeccionarse la definición, de modo que se diferencie con claridad la garantía aplicable a cada tipo de producto, según sus especificaciones técnicas y componentes.

-- En este sentido, podría utilizarse la clasificación del INE para bienes durables:

- Automóviles;
- Productos electrónicos;
- Equipamiento del hogar; y
- Productos tecnológicos.

-- El nuevo marco legal de las garantías debiera considerar lo siguiente:

- Segmentación horizontal: Existen grandes diferencias en las características de cada categoría de productos, lo que incide en su durabilidad.

- Segmentación vertical: Es necesario segmentar de acuerdo a los montos y precios involucrados, debido a que productos masivos de bajo costo podrían sufrir alteraciones en sus precios por los costos asociados a la logística inversa a asumir por el proveedor.

- Es indispensable avanzar hacia un nuevo estándar de garantías de bienes durables, pero con una gradualidad razonable según el tipo de productos.

- Se debe resguardar que el aumento del plazo de garantía no genere efectos negativos en la disponibilidad de algunos bienes durables, cuyo menor precio está vinculado a una menor vida útil del producto.

Por lo anteriormente señalado, el señor Ortiz indicó que, específicamente, SOFOFA y el Retail Financiero, proponen respecto del proyecto de ley en debate los siguientes 5 puntos:

- 1.- Precisar plazos de garantías por tipo de producto y umbrales respecto de los cuales serán exigibles, de modo que los productos con precios inferiores al umbral, tengan como prioridad el cambio o la devolución del dinero.

Así, por ejemplo, la falla dentro del plazo de la garantía legal de un producto de un precio igual o menor a 1 U.T.M. se cambia o se devuelve el dinero, pero respecto de ellos no sería económicamente razonable exigir su reparación.

- 2.- Extender el plazo de garantía de los bienes durables, desde 3 meses en la actualidad a un periodo entre 6 a 12 meses.

- 3.- Diferenciar etapas de la garantía, de manera que la primera implique devolución del producto o del precio pagado, y la segunda reparación (salvo que el producto sea irreparable).

- 4.- Por sobre el plazo de garantía que se fije por ley, hacer vinculante el mayor plazo de garantía que pudiera ofrecer el productor.

Señaló que esta propuesta generaría competencia.

- 5.- Establecer un etiquetado informativo al consumidor cuando el proveedor ofrezca un plazo de garantía mayor al legal.

Esta proposición iría dejando atrás la garantía legal, porque la superaría.

Por último, hizo presente que una implementación gradual de la ley mitigaría el aumento en los precios de los productos.

o o o o o

Finalizadas las exposiciones, intervinieron los Honorables Parlamentarios presentes.

El Presidente de la Comisión, **Honorable Senador señor Moreira**, agradeció las exposiciones. Hizo presente que la Comisión está abierta a mejorar el texto de la iniciativa, que aunque bien inspirada, adolece de problemas como los que han puesto de relieve los invitados a las distintas sesiones.

En efecto, estimó que el concepto de “bien durable” que el proyecto contempla es muy amplio y debe perfeccionarse. Asimismo, coincidió en la necesidad de distinguir las garantías según el tipo de producto de que se trate.

Reiteró que hay voluntad de la Comisión en esa línea. Se trata de buscar los equilibrios, y en ese sentido, no estuvo de acuerdo con la afirmación de que una normativa como la en análisis, perjudicaría en definitiva al consumidor, pues se traducirá en un aumento de precios.

Por otra parte, puso de relieve que la ley regula los aspectos fundamentales de la materia, y para aquellos aspectos más de detalle, se ha pensado en la conveniencia que su regulación quede entregada al reglamento. Solicitó al Ministerio de Economía analizar esta posibilidad.

Le pareció interesante la incorporación de una categoría de “productos desechables”. En efecto, tratándose de bienes con un valor inferior a, por ejemplo, 1 UTM, es preferible que el proveedor pueda devolver el dinero que reparar el producto.

La **Honorable Senadora señora Pérez** comenzó señalando que, todas las iniciativas de ley que se tramitan en la Comisión buscan proteger más al consumidor y equilibrar su posición frente al proveedor. Pero hay que ser muy cuidadosos al momento de legislar, y que la normativa que se apruebe no termine en definitiva perjudicando a los consumidores o generando expectativas que no podrán cumplirse. Se trata de evitar situaciones como la que se presentará con el nuevo SERNAC, que no se podrá implementar pronto porque su costo es de 24 mil millones de pesos.

No le gusta la idea de tramitar proyectos que van a generar expectativas a la gente, y se pueden transformar en un “boomerang”, al provocar un alza de los precios, y ser en definitiva un retroceso para los consumidores. El espíritu del proyecto es bueno, pero surgen las aprehensiones señaladas.

Le preocupa también el impacto del proyecto en el mercado de bienes de segunda mano.

Asimismo, hay que considerar que nuestro país se encuentra en un momento económico muy complejo, y no es conveniente impulsar proyectos que van a generar un impacto económico negativo.

El Honorable Senador señor Quinteros señaló que está de acuerdo con varias de las observaciones que formularon los invitados a esta y a las anteriores sesiones, las que hay que considerar conjuntamente con el objetivo de dar la protección necesaria al consumidor. Valora la idea de poder enriquecer la iniciativa en análisis.

En efecto, como han señalado los invitados, no se puede dar el mismo tratamiento a los distintos tipos de bienes, es indispensable la categorización de productos. Este proyecto busca ampliar la garantía legal en atención a las distintas calidades existentes de los productos, y no pueden todos tener el mismo trato.

Llamó a los invitados a hacer propuestas para mejorar el proyecto. No hay que olvidar que la finalidad es proteger al consumidor, subrayó. Pero no se trata de “liquidar” a las empresas ni a los empresarios.

En su parecer esta iniciativa es buena para los consumidores, y para ir despejando muchas dudas y aprehensiones que tienen los consumidores contra las empresas, al transparentar situaciones como las de las mantenciones de los autos.

La Honorable Senadora señora Van Rysselberghe señaló que el proyecto se enmarca en una realidad que vive el país. La gente cambió y ahora demanda cosas y servicios y de buena calidad. Hay que adaptarse a esa realidad, tanto los proveedores como la legislación, pues de otro modo, situaciones como las descritas en los fundamentos de la moción, y muchas otras cosas que atentan contra el sentido común, van enfureciendo a la ciudadanía que se termina manifestando en las calles. Con esta iniciativa se trata de evitar que esta situación explote y termine resolviéndose este tema a destiempo y desreguladamente.

La moción aborda una problemática que existe al día de hoy y hay que reconocerla. No es razonable que productos de una naturaleza muy distinta, como un par de zapatos y un refrigerador, tengan la misma garantía. La economía también se perjudica por la efervescencia social y el desgobierno que provoca una ciudadanía irritada.

Concluyó señalando que el mérito de esta iniciativa es poner el tema sobre la mesa, sin perjuicio de las mejoras que se pueden introducir para enriquecer la moción. Expresó que es contraria a consagrar garantías abusivas, porque es tan malo como la falta de garantía. Por eso reitera la necesidad de encontrar un equilibrio.

El señor Ortiz dio respuesta a algunos de los comentarios. Reiteró que la posición de la SOFOFA y el Retail Financiero,

entidades que representa, es favorable a la idea del proyecto, se estima necesario avanzar en esta materia. Sus comentarios se orientan a establecer una gradualidad, y lograr los equilibrios adecuados; en efecto, en la medida que se avance equilibradamente, y esta iniciativa fomente la libre competencia, se puede mitigar cualquier efecto en materia de mayor precio

Este proyecto es incluso más importante que el de fortalecimiento del SERNAC, pues desde el punto de vista de la eficiencia no significa mayores costos para el Estado, y resuelve una cantidad importante de problemas que se ven día a día en las relaciones de consumo.

Finalmente la Comisión acordó solicitar a la Biblioteca del Congreso Nacional un informe sobre derecho comparado en la materia, que incluya información respecto el efecto en los precios en aquellos países que incorporaron cambios en relación con la garantía de los bienes durables.

o o o o o

En sesión de 16 de noviembre, la Comisión escuchó a representantes de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE (ODECU)

El señor Stefan Larenas, Presidente de ODECU, comenzó señalando que la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile es una organización con vocación nacional, con presencia en distintas ciudades, con ODECU Santiago, ODECU Copiapó, ODECU Rancagua y ODECU Punta Arenas.

Agregó que ODECU se conecta con una serie de organizaciones internacionales en la materia. Entre las redes internacionales con las cuales se relaciona ODECU, mencionó, entre otras, a Consumers International, Consumers Report, Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), Facua, International Consumer Research and Testing (ICRT). Hizo presente que sus contactos internacionales en numerosas oportunidades le han llamado la atención respecto de lo breve de la garantía legal en Chile.

ODECU considera que éste es un buen proyecto y necesario desde la perspectiva de derechos del consumidor. Viene a actualizar la legislación nacional en la materia, dejándola con los mismos estándares de la Unión Europea.

El plazo actual para el ejercicio de la garantía legal de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor es efectivamente muy breve si se compara con el establecido en la legislación comparada.

En la actualidad, por ejemplo, según datos del SERNAC, la mayor tasa de reclamos (90%) tiene relación con la negativa del vendedor a efectuar cambio, devolución o reparación gratuita del bien. En efecto, este tipo de actitudes siguen existiendo como una mala práctica de los proveedores.

El señor Larenas subrayó la importancia de un proyecto como el en estudio, que sin duda apoyan. Pero puso de relieve que si no se cuenta con la institucionalidad adecuada que pueda fiscalizar efectivamente, y que eduque al consumidor en estas materias, esta iniciativa puede ser “vacía”.

Una encuesta del SERNAC de 2014, realizada a 1.800 consumidores, mostró que un 19,5% de las respuestas relacionadas a “derechos del consumidor” se referían a derechos vinculados con la garantía.

El señor Larenas manifestó que, de acuerdo con su experiencia, existe una gran confusión entre la garantía legal, extendida y el retracto. La garantía extendida constituye un verdadero “negocio aparte” para los vendedores. En cuanto al retracto, es un derecho distinto a la garantía, la posibilidad de ir a devolver el producto simplemente porque no me gustó u otra razón, es generalmente breve y voluntario; los consumidores muchas veces confunden la garantía legal con el derecho a retracto y piensan que por el hecho de haber vencido el plazo del retracto, ya no están cubiertos por la garantía.

El señor Larenas se refirió luego a la garantía de los vehículos. Explicó que el comprador de un vehículo actualmente tiene 2 opciones:

- Realiza sus mantenciones solo en talleres autorizados por la marca, a un alto costo, pudiendo llegar a pagar a los 90.000 kms. hasta el 40% del valor del vehículo, y conserva su garantía, o;
- 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, según señala el Boletín en discusión.

En esta materia, el señor Larenas consideró que la prohibición de exigir que las mantenciones se efectúen en determinados talleres autorizados es muy relevante, y más aún, estimó que es una oportunidad para fortalecer la credibilidad en la compra de un vehículo.

En relación a los aspectos destacados del proyecto de ley que modifica la ley N°19.496 estableciendo la garantía de bienes durables, el señor Larenas mencionó los siguientes:

- Diferenciar, por sus características, el tratamiento de un producto alimenticio o un medicamento con el de un computador, electrodoméstico o un vehículo. Tratándose de bienes durables, rara vez las dificultades se presentan tan tempranamente, y en este contexto la garantía legal en plazo de 3 meses en la práctica implica dejar dicho producto sin garantía.
- Acabar con lo el negocio de las garantías comerciales, garantías extendidas e integración vertical, con condiciones fijadas unilateralmente, en perjuicio de los consumidores.

- Aumento del plazo de la garantía legal de 3 meses para los bienes muebles durables usados y de 2 años para los nuevos.

- Prohibición de condicionar el derecho a la garantía a la realización de mantenciones del producto exclusivamente en el servicio técnico autorizado en el caso de los automóviles.

Opinión y recomendaciones de ODECU:

El señor Larenas, coincidiendo con el SERNAC, estimó que se podría recoger los avances propuestos, mejorando la redacción de los artículos 20 y 21 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, en lugar de agregar un estatuto propio.

Destacó que les parece altamente positivo que se avance en el establecimiento de un plazo mayor de garantía legal para bienes durables y que la garantía extendida o comercial no pueda en ningún caso reducir el plazo de la garantía legal.

Asimismo, consideró que debería contemplarse una modificación del plazo establecido para el ejercicio de los derechos de garantía en la prestación de servicios. El plazo actual de 30 días hábiles desde la prestación del servicio resulta muy breve, teniendo en cuenta que los efectos de una deficiencia en la prestación pueden presentarse con posterioridad, al igual que en los bienes.

El señor Larenas finalizó su exposición planteando algunas dudas que surgen de la lectura del proyecto. El artículo 22 D, relativo a la elección del consumidor a ejercer la garantía voluntaria o legal, implicaría mayor desarrollo. La norma propuesta debería especificar el efecto que tendría la elección de una garantía sobre la otra, si caduca, renueva, suspende o mantiene la no elegida. Es decir, si el consumidor eligiera la garantía voluntaria del fabricante ¿qué sucede entonces con la garantía legal? ¿Se extingue?

Esta nueva regulación relativa a la aplicación de la garantía legal también a los bienes usados podría generar efectos adversos no deseados en el comercio de este tipo de bienes. La lógica detrás de la venta de bienes usados es que precisamente el consumidor pueda beneficiarse de un bien usado o refaccionado o con ciertos deterioros, ya que ello se compensa con un menor precio que tienen estos bienes.

Tal vez debería considerarse que la garantía legal aplicable a los bienes usados únicamente tuviera alcance en lo relativo a la funcionalidad principal del bien respectivo, por ejemplo, que la lavadora cumpla la función de lavado, sin que cubra otros aspectos que no son esenciales: rayaduras en las cubiertas de los bienes, falta de ciertas piezas o elementos o accesorios (ejemplo perillas de ciertos aparatos).

Concluyó declarando que apoyan íntegramente la legislación propuesta, con algunos matices que puede discutir la Comisión. Y resaltando la necesidad de contar con una autoridad con la capacidad de observar, fiscalizar y sancionar la aplicación de la ley.

o o o o o

El **Honorable Senador señor Moreira** se refirió a la garantía de los vehículos. Hizo presente que según lo que se ha informado a la Comisión, existe un bajísimo porcentaje de reclamos que afecten a la industria automotriz. Pidió la opinión del señor Larenas al respecto.

El señor Larenas puso de relieve que la circunstancia que la industria automotriz tenga una baja tasa de reclamos, no simboliza en modo alguno que ellos no tengan problemas al respecto.

Agregó que la gente, en la mayoría de los casos, reclama lo que considera factible o fácil de reclamar, y hay un alto porcentaje de consumidores que no reclama.

Reiteró que, en su parecer es fundamental prohibir la exigencia de hacer las mantenciones en ciertos talleres autorizados, para la vigencia de la garantía, en los términos que la consagra el proyecto,.

La **Honorable Senadora señora Pérez** se refirió a los bienes de segunda mano y su garantía. Es un mercado que ha ido creciendo en nuestro país, por ejemplo Mercado Libre. Le parece muy relevante lo señalado por el señor Larenas. En efecto, fue un tema que hizo presente en sesiones anteriores.

Recordó que distintos invitados han señalado que esta normativa generará un encarecimiento de los productos, perjudicando en definitiva a los consumidores, como lo que ocurrió en Argentina; ODECU ha advertido de lo anterior en relación a los bienes usados. La Comisión pidió un informe a la BCN respecto de la medida en que subieron los precios en aquellos países que aumentaron la garantía legal. Pidió al señor Larenas comentar este tema.

El señor Larenas señaló que ninguna legislación destinada a proteger al consumidor puede en definitiva perjudicarlo, ese es un principio básico. La amenaza de subir los precios, de trasladar el costo al consumidor, está permanentemente presente cada vez que se legisla. El tema se plantea a propósito de los bienes de segunda mano, mercado que beneficia a mucha gente, y es importante que no suban los precios en este mercado que apunta a un público distinto.

En otro ámbito, consideró que la ley debe también cautelar respecto de la irresponsabilidad o abuso del consumidor en el uso de la garantía.

o o o o o

En sesión de 30 de noviembre la Comisión escuchó la exposición del analista de la Biblioteca del Congreso Nacional, señor James Wilkins.

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL

SEÑOR JAMES WILKINS

El analista de la Biblioteca del Congreso Nacional, señor James Wilkins, realizó una presentación apoyado en un power point titulado “Garantía legal al consumidor. Modelos extranjeros y el elemento “durabilidad” del bien”. Puso de relieve que la Comisión encargó a la Biblioteca del Congreso Nacional un informe sobre el concepto jurídico de bien durable en derecho comparado, y el impacto en la economía que se ha observado en aquellos países que han extendido la garantía legal, cuyos aspectos principales están contenidos en esta presentación.

Comenzó señalando que el concepto de bien durable asociado a garantía es muy difícil de encontrar en la legislación. En efecto, en la legislación anglosajona la durabilidad del bien es un concepto más ambiguo referido a todo el período en que el bien debiera naturalmente durar, como se observará en el caso de Australia, y es el juez quien lo determinará según el proceso de fabricación, material del que está hecho, finalidad, etc. En Europa, España lo menciona para efectos de la garantía convencional.

En relación a la segunda materia de investigación, el impacto de estas medidas en la economía y los precios, hizo presente que no fue posible encontrar ningún análisis o estudio al respecto. Mas aun, al menos en la Unión Europea, no se ha planteado un impacto económico negativo en la economía, ni aun en países como España que han adoptado la Directiva europea en la materia, lo que se puede deber en gran medida a que el mercado europeo es un mercado bastante cerrado dentro de la Unión, con muy baja cantidad de productos importados, por lo que los precios no se van a alterar por aumento de garantía o exigencia de servicio técnico, por poner unos ejemplos.

Luego se abocó a analizar en particular algunas legislaciones.

UNIÓN EUROPEA

Informó que la DIRECTIVA Nº 44 1999/44/CE define el nivel mínimo uniforme de protección de los consumidores en materia de ventas y garantías asociadas a bienes de consumo.

Los principales aspectos de la regulación contenida en esta Directiva son:

Garantía legal:

Para determinar cuándo procede la garantía legal, resolvieron utilizar un concepto amplio, que constituyera una base común que fuera aplicable a todas las tradiciones jurídicas presentes en la Unión. El concepto utilizado es que la garantía opera por cualquier “falta de conformidad” que exista en el momento de la entrega del bien. La Directiva delega en los Estados miembros la definición de qué es falta de conformidad.

Los derechos que se consagran en favor del consumidor son:

- Reparación o sustitución;
- Reducción del precio o resolución del contrato.

Plazo:

- Dos años a partir de la entrega del bien.
- Prescripción: dos años desde entrega del bien.

Hizo presente la diferencia entre el plazo de la garantía y el plazo de prescripción, pues éste último se refiere al plazo en que se pueden ejercer los derechos derivados de la garantía, y el plazo de garantía es el plazo durante el cual se podrán producir ineficiencias, fallas, o cualquier situación que se traduzca en “falta de conformidad” del bien. En este caso, atendido que ambos plazos tienen la misma duración, si la falla ocurriera el mes 23, día 30, el consumidor sólo tendría un día para ejercer sus derechos.

Estos plazos consagrados en la Directiva constituyen el estándar mínimo, las legislaciones internas pueden ampliar este plazo.

Productos de segunda mano:

Se establece una protección para los productos de segunda mano, la que en ningún caso puede ser inferior a un año de garantía desde la entrega (convencionalmente).

La Directiva no contiene ninguna mención del **concepto de durabilidad**, ni respecto de las garantías convencionales o adicionales, ni de reglas especiales.

ESPAÑA

En España, regulan la materia la LEY 23/2003 sobre Garantías en la Venta de Bienes de Consumo y el Refundido Real Decreto Legislativo 1/2007.

La LEY 23/2003 sobre Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, hace suya y transpone a la legislación española, la citada Directiva Nº 44 1999/44/CE.

Garantía legal y derecho opción: Se contemplan los mismos derechos de la Directiva Europea, con los mismos plazos.

Reglas especiales. La legislación española contempla algunas reglas especiales, que difieren del estándar mínimo fijado por la Unión Europea, referidas a:

1.- Exclusiones. Se excluyen de esta garantía:

- Bienes adquiridos mediante venta judicial.
- Agua, gas no envasados.
- Bienes de segunda mano adquiridos en subasta

a la que los consumidores pueden asistir personalmente.

2.- Definición de conformidad de los bienes. La LEY 23/2003 consagra la noción de conformidad de los bienes, y por lo tanto se puede deducir cuando hay disconformidad y procede el derecho a reclamar. Existe conformidad del bien cuando:

- Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.

- Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los bienes del mismo tipo.

- Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor y éste haya admitido que el bien es apto.

- Presenten la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.

En cuanto a la **Prescripción**, la acción para reclamar el cumplimiento de la garantía legal, prescribe a los tres años desde la entrega del producto; es decir, después de los dos años en que se puede producir la disconformidad o la falla, el consumidor cuenta con un año más para reclamar.

3.- Productos duraderos: La legislación española habla específicamente de productos de naturaleza duradera, para dos efectos:

- Garantía comercial (adicional): En los productos de naturaleza duradera debe entregarse al consumidor la garantía comercial formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero donde conste expresamente los derechos que del consumidor ante la falta de conformidad con el contrato. Es decir se establece una obligación adicional, pero solo respecto de los bienes de naturaleza duradera.

- Reparación y servicio postventa: Se establece

una obligación para los proveedores de productos de naturaleza duradera, pues se consagra el derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

La LEY 23/2003 se remite a un reglamento anterior a su dictación, para la definición de bienes de naturaleza duradera. El Real Decreto 1507/2000 contiene la siguiente definición de bienes de naturaleza duradera, estableciendo un catálogo de bienes:

- Instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.
- Herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes.
- Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
- Aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos y su software.
- Vehículos automóviles, motociclos, velocípedos, sus piezas de recambio y accesorios.
- Juguetes, juegos, artículos para recreo y deportes.
- Vivienda.

AUSTRALIA

El señor Wilkins puso de relieve que en el derecho anglosajón no se encontró una definición de bienes durables o de naturaleza duradera. No obstante, se referirá al caso de Australia pues cuenta con una ley de protección de los derechos del consumidor que en cuanto a derechos es muy similar a la nuestra.

En efecto, Australia tiene la Competition and Consumer Act del 2010. Los principales aspectos de la garantía son:

Garantía legal y derecho opción:

- Opera en caso de deficiencia o falla.
- Derecho de opción: Devolución del dinero; reparación; sustitución o rebaja del precio.

Exclusiones:

- Bienes destinados a actividad comercial y cuyo valor sea superior a \$40,000.
- Ventas privadas (sin habitualidad); ventas de garage; ventas escolares.
- Ventas en subastas.
- Ventas de bienes para la provisión (intermediarios).

Plazo de la garantía legal. El señor Wilkins

destacó que en este ámbito, la ley australiana establece una fórmula bastante particular, la garantía opera durante la vida razonable del producto (lo que se puede esperar del producto según su finalidad, el material de que está fabricado, etc), incluso si se han agotado otras formas de garantía (Express warranties; Warranties against defects; Extended warranties). Recordó que esta disposición se consagra con la lógica del derecho anglosajón que se caracteriza por contemplar disposiciones ambiguas y dejar su precisión a la decisión del juez.

Manifestó que resulta atractivo incorporar una norma como la señalada, pero se corre el riesgo que se genere gran litigiosidad como ocurre en países como USA, y se aumente indirectamente el precio del producto. Con una norma que establece un plazo fijo como la chilena, el consumidor tiene una parte del problema ya resuelto.

BIENES DE CONSUMO DURADERO (CHILE):

El señor Wilkins señaló que investigó en nuestro ordenamiento una definición de bien durable.

En esa línea, informó que el Instituto Nacional de Estadísticas clasifica los sectores industriales por destino económico de los bienes en bienes de consumo duradero y no duradero.

En relación a los productos **Duraderos** menciona indirectamente (pues la referencia que hace el INE es a la industria respectiva), los siguientes:

- Productos electrónicos de consumo, instrumentos de óptica y equipo fotográfico
- Productos electrónicos de consumo.
- Instrumentos de óptica y equipo fotográfico.
- Aparatos domésticos.
- Motocicletas, bicicletas, vehículos y otro material de transporte.
- Muebles.
- Artículos de joyería, bisutería e instrumentos musicales.
- Artículos de joyería, bisutería y similares (los repite, ampliándolos).
- Instrumentos musicales (los repite).

◦ ◦ ◦ ◦ ◦

Finalizada la intervención del señor Wilkins, los Honorables Senadores presentes formularon consultas y comentarios.

El **Honorable Senador señor Moreira** consultó si la legislación española entrega al reglamento la regulación más detallada de los denominados bienes de naturaleza duradera. Recordó que se ha planteado precisamente que este proyecto de ley entregue su aplicación y ejecución en detalle a un reglamento.

La **Honorable Senadora señora Pérez** felicitó en primer término la exposición del representante de la Biblioteca del Congreso Nacional. Puso de relieve que la realidad española y europea es muy distinta a la nuestra. Si bien culturalmente somos similares, la realidad de carácter económico y la preparación de los consumidores para enfrentar temas relativos a los derechos del consumidor son distintas. En ese sentido, y considerando que el objetivo de la Comisión siempre es defender los derechos de los consumidores, manifestó que hay que buscar una solución intermedia, un equilibrio en lo que en definitiva se apruebe, de modo de no acabar perjudicándolos a ellos o a las pocas industrias que hay en nuestro país, o las pymes.

El **Honorable Senador señor Tuma** agradeció la exposición. Señaló que sin perjuicio de la necesidad de perfeccionamiento del proyecto, es claro que esta iniciativa viene a cubrir un vacío en nuestra legislación. Puso de relieve la necesidad de aprobar en general el proyecto para luego, durante la discusión particular, introducir las enmiendas necesarias para lograr un equilibrio, considerando lo manifestado por los distintos actores invitados, pero en primer lugar garantizar que los derechos de los consumidores van a ser protegidos.

El **Honorable Senador señor Quinteros** reflexionó que la Comisión ha recibido en audiencia a distintos sectores que han dado su opinión en relación a esta iniciativa, y la mayoría ha coincidido en que se trata de un buen proyecto que requiere de algunas mejoras y precisiones, como la necesaria distinción entre distintos tipos de bienes durables. Es fundamental legislar en esta materia para avanzar en la protección del consumidor, que debe tener una garantía adecuada del bien que está comprando.

Consideró que este proyecto de ley debiera servir también para que nuestro mercado no se llene de productos de mala calidad.

La **Honorable Senadora señora Van Rysselberghe** coincidió en que esta moción aborda un área no cubierta hoy día para los consumidores.

Consultó si en derecho comparado se consagra alguna distinción en la definición de bienes durables, que diferencia los distintos tipos de bienes durables. Al respecto, recordó lo que se ha planteado por distintos invitados, en el sentido que no es lo mismo un bien durable como un pantalón o un par de zapatos, que un refrigerador o un automóvil, y por lo tanto deberían tener una garantía distinta, pues se trata de respetar los derechos del consumidor y no de generar garantías abusivas.

El analista de la Biblioteca del Congreso Nacional, dio respuesta a las inquietudes planteadas.

En relación a la consulta del Honorable Senador señor Moreira, del soporte legal del concepto de durabilidad y el detalle de los derechos en España, declaró que es la ley la que la norma, pero un

decreto administrativo, anterior a la dictación de la ley, del año 2000, es el que reglamenta lo relativo a los bienes de naturaleza duradera, pero sólo para los dos efectos señalados en la exposición, esto es para la garantía adicional y para determinar aquellos que tienen la obligación de contar con servicio técnico y con repuestos por más de 5 años.

Llamó la atención que uno de los problemas en Chile es que dentro de una misma categoría de bien, por ejemplo un hervidor eléctrico, encontramos bienes de precios y calidades muy disímiles, pero ambos deben ser considerados bienes durables, lo que no ocurre en un mercado como el europeo que es bastante cerrado dentro de la Unión Europea, y por lo tanto no tiene tantos productos importados. Por eso es complicado aplicar en nuestra realidad una norma como la española, relativa al servicio técnico y los repuestos, pues en el caso de que el consumidor opte por la reparación muchos importadores no podrán cumplir; quizás hay que en ciertos casos la fórmula legal debiera permitir al proveedor elegir entre la sustitución o la reparación.

Puso de relieve que jurisprudencialmente en nuestro país se ha discutido respecto del deber/derecho de reparación, pues no se establece un plazo para la reparación ni se regula las oportunidades de reparación, y eso trae una serie de consecuencias como por ejemplo que el consumidor no sabe cuándo le van a devolver el bien que mandó a reparar.

En relación a la consulta de la **Honorable Senadora señora Van Rysselberghe**, respecto de una “clasificación” de bienes durables, señaló que sólo contempla un catálogo de bienes durables, el problema precisamente es que en este catálogo se comprenden bienes de distinta naturaleza, y también diferentes calidades y procesos de elaboración.

o o o o o

En sesión de 14 de diciembre, intervinieron representantes de la Camara de Repuestos y Accesorios de Chile A.G. CAREP A.G, y la Organización de Consumidores y Usuarios ORCUS.

CAMARA DE REPUESTOS Y ACCESORIOS DE CHILE A.G. CAREP A.G

Intervino en representación de CAREP A.G, su Presidente, señor José Pérez Vanzulli, quien agradeció la oportunidad de expresar sus ideas y comentarios respecto del proyecto de modificación de la ley N° 19.496, en la cual se discute la modificación de las garantías de los bienes durables.

Comenzó presentando a su Institución. Expresó que CAREP AG, es una entidad gremial, con 14 años de existencia, que tiene como fin promover la generación, el desarrollo, el progreso comercial de sus socios, dentro de un comportamiento ético en sus actividades. La asociación gremial, cuenta con 49 socios, entre importadores y comercializadoras de repuestos de automóviles, que importan más del 50% del valor de todas las importaciones de repuestos automotrices (partes y piezas), no genuinos, que ingresan a nuestro país.

Manifestó que su interés particular en la ley N° 19.496, es que hoy se abre una puerta para evitar, de alguna forma, el amarre que ejercen las marcas con respecto a las mantenciones de los vehículos, debido a la obligatoriedad de realizar las mantenciones en sus propias redes de concesionarios. Saben y entienden la importancia de realizar las mantenciones, de un bien durable, y apoyan técnicamente esto, pero también saben que no necesariamente debe ser realizada por el distribuidor autorizado, quien de alguna forma, se aprovecha para mantener cautivo al cliente y cobrar precios excesivamente caros al usuario final.

A continuación detalló algunos temas, que creen imprescindibles de mencionar, de forma de entender como funciona el mercado automotriz y el porqué de su propuesta:

1.- Diferencia entre repuestos genuinos / originales / alternativos:

El repuesto genuino es el repuesto que la marca del automóvil, manda a fabricar y el cual es comercializado solo a través de los concesionarios de la marca.

Cabe aclarar, que los “fabricantes” de automóviles, no fabrican las piezas del vehículo, sino que son solo ensambladoras de las partes y piezas. Por eso es que en el resto del mundo se habla de ensambladoras y no de fabricantes. Estos compran los motores, ejes, frenos, airbags, computadores, etc. y ensamblan todo para construir el vehículo.

El repuesto original es aquel que es fabricado por una empresa que vende estos repuestos, tanto como equipo genuino (la

marca del automóvil) como con su propia marca. Por ejemplo, Bosch, Valeo, SKF, etc.

El repuesto alternativo es aquel que es fabricado por empresas que no venden sus repuestos a las marcas de automóviles, por diversos motivos largos de explicar.

Dentro de estas tres categorías de productos, podemos encontrar miles de fábricas de diferentes procedencias, americanas, europeas, asiáticas, sudamericanas y que normalmente se especializan en un sub rubro de las partes y piezas automotrices, como frenos, neumáticos, motores, cajas de cambio, suspensión, etc. Incluso, muchas de estas fábricas, las más grandes, a su vez mandan a producir ciertas partes y piezas en otras fábricas menores, para así poder ampliar su gama de productos disponible. Cabe hacer presente, que en E.E.U.U. las grandes marcas de vehículos, como Ford con su marca Motorcraft, General Motors con su marca AC Delco y Chrysler con su marca Mopar, comercializan piezas alternativas y que venden con la garantía de su propia marca.

2.- Comercialización en la industria automotriz:

Explicó que tal como mencionó anteriormente, las marcas de automóviles, mandan a producir los componentes de cada vehículo a diferentes fábricas especializadas, los cuales ensamblan y comercializan el vehículo en cada uno de los países donde tienen un distribuidor. Normalmente y como pasa en Chile, el distribuidor es el importador de los vehículos y de los repuestos genuinos de estos, los cuales comercializa a través de sus propios locales o de concesionarios tercerizados y quienes están obligados a mantener un local de venta de autos y de taller, para realizar las mantenciones de los vehículos. De esta forma, el repuesto comprado por la marca en el país de origen, pasa desde el fabricante a la casa matriz, de ésta a un distribuidor en el mismo país, de ahí al distribuidor del país de destino, de éste al concesionario y del concesionario al cliente final, es decir, pasa por tres ó cuatro empresas donde cada uno margina por el producto, encareciéndolo al consumidor final.

Por otra parte, con los repuestos originales o alternativos, el fabricante vende directamente al importador en Chile, quien a su vez vende a la casa de repuesto y/o al taller mecánico, teniendo solo dos o tres pasos en los cuales obviamente, también cada uno de ellos margina.

De esta forma, se puede apreciar que solo bajar un eslabón en la cadena de valor, permite al consumidor final ahorrar en el costo de los productos y por ende en el costo del servicio de mantención.

A raíz de esto, hoy en día muchos usuarios prefieren perder la garantía de su vehículo y no realizar las mantenciones en los talleres concesionarios de las marcas, para evitar el alto costo que significa, e incluso han podido apreciar, que prácticamente más del 80% de los consumidores finales, dejan de mantener el vehículo en el concesionario, toda vez que se cumple el período de garantía. Es así como las tasas de retención de los vehículos chinos, es casi 0% por parte de los

concesionarios, en cambio de vehículos de lujo, las tasas de retención hasta el cumplimiento de la garantía, es superior al 70%, ya que esos usuarios tienen más posibilidades de pagar por esas mantenciones.

3. Como se abordaron los temas tratados en otros países:

Al igual como en Chile, tanto en EEUU como en Europa, también tuvieron que legislar sobre la garantía de los bienes durables y específicamente en el tema de vehículos, se trató de la siguiente forma.

De acuerdo a la Comisión Federal de Comercio (FTC en inglés), que es el equivalente al SERNAC en Chile, declara ilegal que un distribuidor rechace la cobertura de la garantía solo por el hecho que el dueño del vehículo haya realizado la mantención o reparación en un taller que no sea concesionario de la marca.

El representante de la marca, sin embargo, puede obligar al dueño del vehículo a ir al concesionario, si es para realizar un trabajo en garantía, dado que son ellos que en forma gratuita están dando el servicio.

Dicho lo anterior, puede haber ciertas situaciones en las que una reparación puede no estar cubierta por garantía. Por ejemplo, si se cambio la correa del motor de forma incorrecta y el motor está dañado, el representante de marca puede negar la garantía, pero debe ser capaz de demostrar que producto del cambio incorrecto se dañó el motor, en lugar de otro defecto. En tal caso, igualmente se mantiene la garantía para otras partes del vehículo.

La ley “Magnuson-Moss Warranty Act” proclama que sea ilegal que los representantes de marca puedan rechazar garantías por el solo hecho de haber utilizado en una reparación o mantención, productos de aftermarket. Solo puede exigir al usuario, instalar piezas genuinas, cuando se está entregando una garantía en forma gratuita. Obviamente, en caso que el producto de aftermarket instalado, haya fallado o se haya instalado mal, el representante de marca puede rechazar la garantía, pero debe demostrar al cliente el fallo de la pieza o de la mala instalación.

4. Posibilidad Técnica:

Como han señalado varias veces, los repuestos pueden ser de tres categorías, genuino, original y alternativo, y cualquiera de las tres pueden cubrir los requerimientos técnicos como de calidad necesarios para el vehículo. Pero también cabe señalar, que dentro de los repuestos alternativos, puede que lleguen a Chile productos de mala calidad, falsificados o que no cumplan con el requerimiento técnico adecuado. Desgraciadamente, en Chile no existe una normativa respecto a certificaciones internacionales, que permitirían filtrar de mejor forma tanto la importación de productos falsificados como productos que no cumplen con ninguna exigencia técnica internacional.

Aun tomando nota de lo anterior, esto no disminuye la factibilidad técnica de abrir la posibilidad a los usuarios finales de realizar las mantenciones en talleres multimarca, ya que técnicamente es demostrable, cuando un producto falla o cuando el servicio realizado no fue hecho como corresponde, por lo tanto la marca en este sentido, podría rechazar una garantía si al revisar el vehículo, se da cuenta que el repuesto falló o el servicio fue mal realizado.

Consideró que es importante destacar, que para que todos los talleres multimarca, tengan la misma posibilidad de reparar los vehículos, debieran las marcas dar a conocer los productos que se utilizan en las reparaciones y las mantenciones de pauta que corresponden realizar. Hoy solo los talleres o importadores que cuentan con mayores recursos pueden a través de examinar los vehículos, desarmándolos para su revisión o través de información de fabricantes de repuestos, llegar a saber el tipo de repuesto que utiliza cada vehículo, pero con un desfase de casi dos años en promedio, por lo que el usuario final solo puede encontrar los repuestos alternativos u originales en el mercado, cuando su vehículo tiene a lo menos un año de antigüedad.

Una ley de apertura, permitiría tener los repuestos y los talleres acondicionados, para realizar el servicio de mantención desde el primer día.

5. Posición de CAREP AG frente a la propuesta de ley:

A raíz de lo señalado en los puntos anteriores, como asociación gremial proponen:

- Todo vehículo, debe ser mantenido de acuerdo a las pautas de la marca. Es decir, se debe realizar en los kilometrajes que la marca determina.

- Definir como paso fundamental, que las mantenciones puede ser realizadas en cualquier taller mecánico y que puede realizarse tanto con repuestos originales como alternativos, de esta forma el consumidor final tendrá mayores y mejores accesos a realizar las mantenciones de su vehículo.

- Que sea la marca, que con argumentos técnicos, deba demostrar que el trabajo realizado no fue ejecutado correctamente o que el producto (repuesto) utilizado falló y provocó la falla en el vehículo.

- Que el SERNAC cuente con peritos técnicos, independientes, que permitan al SERNAC apoyarse en caso de diferencias entre servicios y usuarios finales.

- Que en un futuro, lo más cercano posible, pudiera existir una norma que obligue a los importadores a traer productos con certificaciones internacionales o propias, como ocurre en todos nuestros

países vecinos. Esto sin duda que haría más fácil el trabajo para todos los actores mencionados en este documento.

- Que se entregue más apoyo al Servicio Nacional de Aduanas, para que pueda continuar con el trabajo que hoy realiza de revisión de mercadería, logrando detectar una gran cantidad de productos falsificados, pero revisando aun un porcentaje menor de productos importados. Mejorar sustancialmente las penas que la ley impone a aquellos importadores que falsifican cajas y/o repuestos, ya que con la actual vigente no hay una efectiva penalización a los infractores.

En miras a estos objetivos, manifestó estar disponibles para colaborar con toda la información posible a su alcance y que permita a la comisión presente, evaluar de mejor forma la propuesta de ley.

Organización de Consumidores y Usuarios (ORCUS)

El Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios ORUS, señor Guillermo Henríquez, agradeció la invitación y dio a conocer la opinión de la organización que representa, en relación con el proyecto de ley en estudio.

Señaló que el proyecto de ley les parece interesante, toda vez que se hace cargo de problemas reales que afectan a consumidores de nuestro país. El fundamento del proyecto consiste en la búsqueda de equilibrio entre las relaciones entre proveedores y consumidores que, en estos casos y otros resultan bastante desequilibradas.

El proyecto se refiere a bienes muebles durables y cita como ejemplo al caso de la industria automotriz, mencionando las malas prácticas y abusos de común ocurrencia como es el caso de las garantías condicionadas a la mantención del vehículo, en un proveedor específico, con lo que el consumidor pierde o se le condiciona su derecho a elegir.

En lo medular, y para enfrentar estos problemas el proyecto propone aumentar el plazo de la garantía legal de los bienes durables a 2 años, en consonancia con diversas legislaciones europeas citadas a modo de ejemplo.

Respecto de esta propuesta señaló:

1.- Que la industria automotriz, citada como ejemplo, otorga en la actualidad una garantía de 3 años o de miles de kilómetros, por tanto, les parece que los legisladores debieran recoger ese hecho del mercado, y establecer para este tipo de bienes una garantía de esa extensión cuyas características o condiciones debieran quedar contempladas en la norma respecto de este mercado específico.

Respecto de las demás industrias de bienes durables mantener la propuesta de 2 años de garantía como lo indica el proyecto.

2.- Además, las tecnologías incorporadas a estos bienes como por ejemplo los electrónicos, no permiten al consumidor comprender cabalmente las características finas de estos aparatos por lo que en muchos casos se percatan tardíamente de fallas o inconvenientes que no pueden ser atribuidos al uso de los mismos.

Por ello les parece que además, de extender el plazo de las garantías en este tipo de bienes debe incluir un aumento del plazo para iniciar acciones. Los plazos para ejercer las acciones que la ley entrega hoy son exiguos, en efecto, el plazo de seis meses establecido en el actual artículo 26, resulta insuficiente no solo para las demandas individuales sino por sobre todo para las demandas colectivas donde está en juego el interés de muchas personas y en ese sentido proponemos la modificación de la frase seis meses por dos años para el caso de demandas individuales y cuatro años para demandas colectivas. La búsqueda de datos y la preparación de una demanda realizada responsablemente requieren tiempos que, por la experiencia acumulada en los últimos 5 años hacen necesaria esta modificación.

3.- Los bienes durables de uso doméstico, en el caso de aquellos que se adquieren con fallas de fábrica o atribuibles a la manipulación del proveedor o de su distribución, tienen en muchos casos el inconveniente de que no es fácil para el usuario o consumidor probar tales fallas lo que ha impedido hacer justicia particularmente en ciudades de regiones.

Por ello se propone que en estos casos el juez competente pueda distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria para cada parte del litigio.

Solicitó la inserción de este tema porque contribuye a eliminar la desventaja en que regularmente se encuentra el consumidor afectado frente a proveedores con superiores recursos y capacidades.

4.- Finalmente, ORCUS propone la inclusión de una medida precautoria por la cual, una vez decretada la admisibilidad de una demanda, el cobro que realiza la empresa proveedora de aquel bien durable materia del juicio, pueda ser suspendida por el juez hasta la sentencia definitiva, es decir, para evitar que el consumidor tenga que pagar la deuda del bien mientras no se resuelva la culpabilidad o inocencia del proveedor.

Esto impedirá la ocurrencia de casos en que los consumidores deben continuar pagando un producto defectuoso respecto del cuál no puede hacer uso.

Intervino también la señora Cecilia Vallejos, de la Asociación de Consumidores de Quinteros puso de relieve la importancia de regular el tema de los automóviles, y que los consumidores tengan la información respecto de los repuestos, y llamó a los Honorables Senadores a regular esta materia. Debido a la falta de información, hoy en día los concesionarios controlan este mercado y merman los derechos de los consumidores.

o o o o o

Finalizadas las exposiciones, intervinieron los Honorables Senadores presentes.

El **Honorable Senador señor Pizarro** puso de relieve que el principal argumento de los fabricantes de vehículos es que sólo ellos pueden garantizar las mantenciones de los vehículos y la calidad de los repuestos que se utilizan. Pero la intervención de CAREP, que consideró muy ilustrativa, ha mostrado que existe una alternativa.

Por otra parte, el **Honorable Senador señor Pizarro** subrayó que el estudio de esta moción ha dado lugar a un debate sobre desinformación y abusos en materia de consumidores, que es muy interesante. No obstante, llamó a tener cuidado con regular excesivamente la materia, lo que podría incluso ser dañino para la competencia del mercado y para los usuarios. Estimó que hay que centrarse en la calidad de los productos, y en apuntar a que ningún proveedor de un producto, para los efectos de su mantención, pueda tener cautivo a un consumidor, y para garantizar eso es necesario contar con la información adecuada y tener la garantía que las alternativas que hay son tan buenas como las “originales”.

Comentó que le hace mucho sentido la propuesta de ORCUS respecto al congelamiento del crédito, pero llamó la atención que la mayoría de las veces el crédito lo ha otorgado una institución financiera distinta. Si se trata de la misma empresa, podría estudiarse la posibilidad de suspender el pago hasta que la empresa solucione el problema.

El **Honorable Senador señor Quinteros** destacó que la exposición de CAREP ha sido muy clarificadora, porque es precisamente ese el punto neurálgico de esta discusión respecto a los vehículos. Mencionó, a modo de ejemplo, que la última mantención de su vehículo particular costó sobre cuatrocientos mil pesos, y ese alto precio se debe al costo de los repuestos. Compartió las recomendaciones que efectúan los representantes de CAREP, y declaró que está totalmente de acuerdo con lo planteado. Anunció la presentación de indicaciones recogiendo algunas de las propuestas.

En referencia a la propuesta de ORCUS de aumentar la garantía de los vehículos a 3 años, consideró que es razonable adecuar el plazo a lo que actualmente ofrece voluntariamente el mercado u otro plazo, pero en su parecer más que el plazo de garantía lo fundamental es que se permita hacer las mantenciones en otros talleres distintos del de la concesionaria, conservando vigente la garantía.

La **Honorable Senadora señora Pérez** coincidió con lo expresado por el Honorable Senador señor Quinteros. Pidió conocer el “dato duro” en términos de porcentaje de diferencia entre el valor de las mantenciones en un taller autorizado por el concesionario, y en un taller alternativo con repuestos alternativos. Los representantes de CAREP comprometieron el envío de la información.

Asimismo, valoró ambas presentaciones. Precisamente el de los automóviles es un mercado cautivo.

Propuso estudiar la posibilidad de redactar una indicación que acoja la propuesta de ORCUS relativa al congelamiento de las cuotas en caso que el producto falle. Este tema debe regularse y determinarse cuidadosamente para evitar dar pie a abusos por parte de los consumidores.

Intervino luego el Presidente de la Comisión, **Honorable Senador señor Moreira**, quien en primer término abordó lo relativo al costo de las mantenciones, que como señaló el Honorable Senador señor Quinteros, es uno de los temas centrales a considerar en esta discusión. Manifestó que si bien el precio de los repuestos es uno de los factores de ese alto costo, otro de los factores muy relevantes es el valor de la mano de obra. Asimismo recordó que los representantes de ANAC y CAVEN, entre otros, han puesto de relieve el bajísimo nivel de reclamos en el SERNAC.

Se refirió a la presentación de ORCUS. Hizo presente que la ley no puede regular los precios, pero si la calidad y la garantía de los bienes.

Finalmente reiteró que, como ha señalado en sesiones anteriores, la ley no puede contemplar una regulación tan detallada de esta materia, y que ese detalle debe consagrarse en un reglamento.

El **Honorable Senador señor Tuma** felicitó las presentaciones efectuadas. Recordó que es uno de los autores de la moción en estudio, y que como autores el objetivo fue llenar un vacío existente respecto del plazo de garantía de cierto tipo de bienes como son los bienes durables, que no son iguales que otros. Agregó que después de varias sesiones destinadas a estudiar este asunto, y de escuchar múltiples exposiciones, resulta claro que los consumidores se encuentran en la más absoluta orfandad de información; por ejemplo en materia de repuestos, en la sesión de hoy se ha evidenciado que existe una enorme falta de información.

Concluyó señalando que para velar por la libre competencia es indispensable un adecuado nivel de información de los consumidores. En esta área hay un rol importante del SERNAC, mucho trabajo por hacer para orientar a los consumidores.

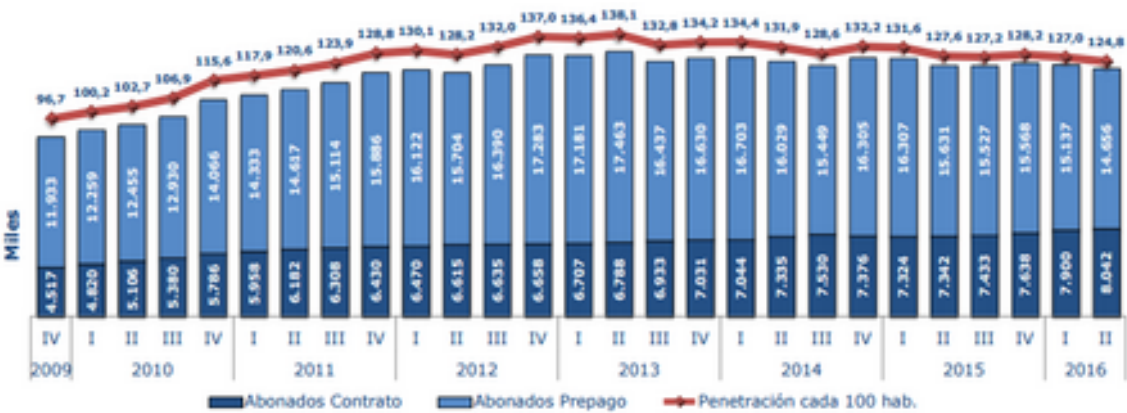
El representante del Ejecutivo, señor Adrián Fuentes, manifestó que están trabajando con SERNAC en este tema, revisando la moción y la experiencia comparada en la materia. Expresó que en ese sentido la exposición de la Biblioteca del Congreso Nacional resultó muy interesante. Declaró que este es un tema bastante complejo.

o o o o o

En sesión de 21 de diciembre, la Comisión escuchó la exposición de la Asociación de Empresas de Telefonía Móvil, ATELMO.

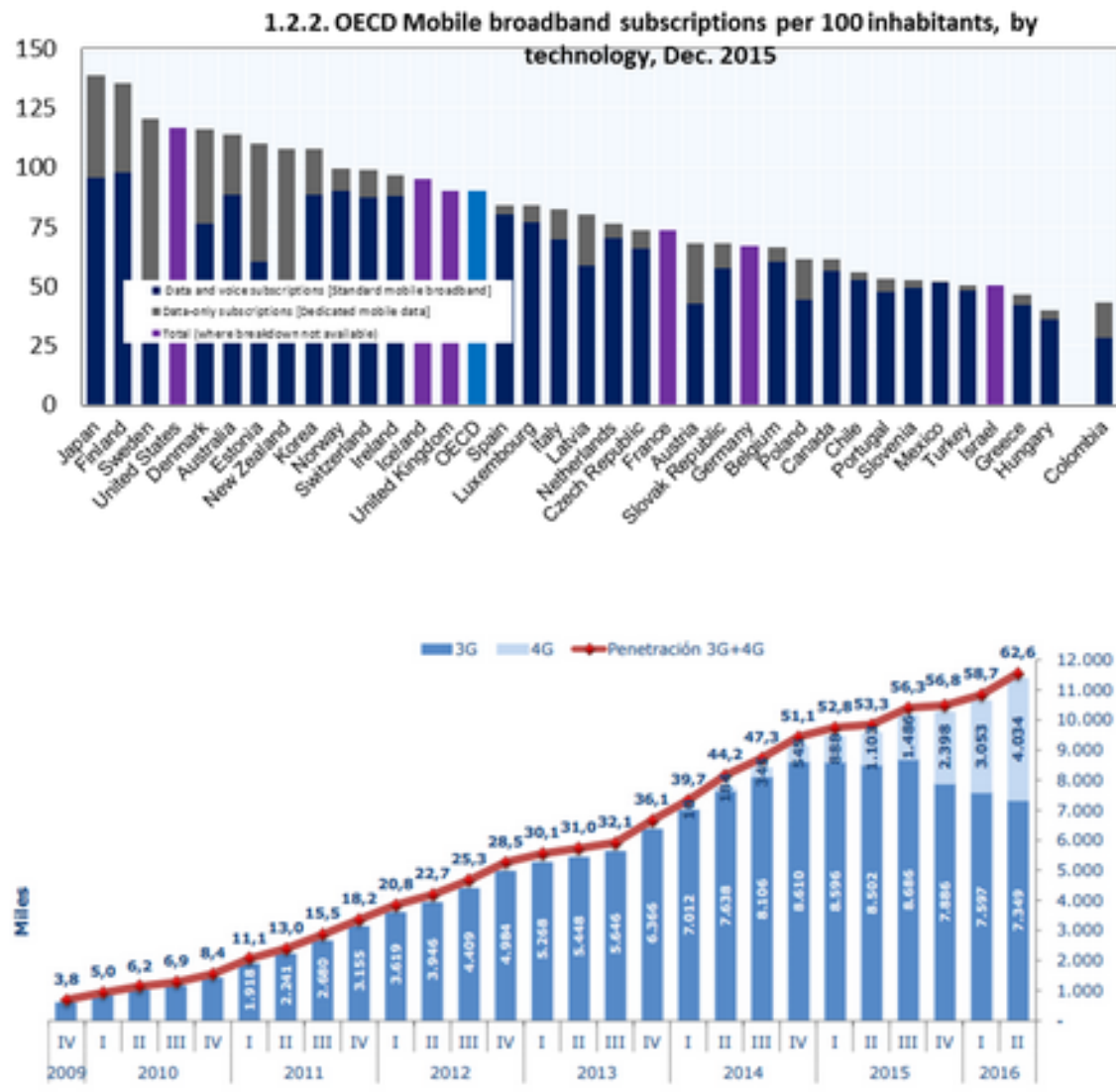
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE TELEFONÍA MÓVIL (ATELMO)

El Presidente de ATELMO, señor Guillermo Pickering, inició su exposición mostrando las siguientes láminas, relativas a la penetración de la telefonía móvil en nuestro país. Expresó que la telefonía móvil alcanzó en Chile una penetración de 124,7 abonados cada 100 habitantes en junio 2016, y continúa la tendencia de crecimiento de los abonados de contrato, los cuales a junio 2016 representan un 35,4% del total de abonados.



Fuente: Reporte Estadísticas Subtel, extraído de www.subtel.cl, noviembre 2016

Declaró que la industria móvil está contribuyendo a cerrar la brecha digital. Esto se evidencia en el total de internet móvil por habitante, según estadística de la OECD y Subtel; en efecto sumando todos los accesos inalámbricos, el 58% de la población de Chile accede a internet inalámbrico



Como se puede observar en el último gráfico, según la SUBTEL a junio 2016 había un 62,6% de penetración de internet inalámbrico de alta velocidad.

El señor Pickering señaló que estos gráficos demuestran el peso de la industria, y agregó que una norma del tenor de la que se estudia en la Comisión es sumamente relevante para el sector.

Formuló luego algunos comentarios al proyecto de ley, apoyado en una presentación power point. Indicó que la presente moción tiene por finalidad modificar la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, en materia de bienes durables, entendiéndose estos como; 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. Se señala que los bienes durables corresponden a un producto que exige un tratamiento distinto, toda vez que en este caso, rara vez las dificultades se presentan de forma temprana, por lo que fijar la garantía legal en el breve plazo de 3 meses se estima equivalentemente como el dejar dicho producto sin garantía.

Se postula la ampliación de la garantía legal de 3 meses a 2 años en el caso de los bienes durables nuevos, manteniendo el plazo vigente para el caso de aquellos de segunda mano.

Consideraciones al proyecto de ley:

La compra de un bien debe ser entendida no sólo como un momento, si no más bien como una relación entre empresa y consumidor, en la empresa no sólo ofrece dicho bien, si no que, por sobre todo entrega una “experiencia”, la que será la base de una futura relación de confianza entre las partes.

El equilibrio que logra la institución de la garantía se desarrolla dentro de un margen de tiempo, entendiéndose que ha existido la oportunidad razonable de advertir los defectos o problemas del producto, tiempo que el proyecto en cuestión aumenta de forma considerable, siendo que estos bienes en muchas oportunidades tienen una obsolescencia equivalente o menor que el plazo de garantía que se propone. Puso de relieve que eso es precisamente lo que ocurre con la telefonía móvil.

Dio a conocer algunas consideraciones técnicas al proyecto de ley. Aumentar la garantía legal de los bienes durables de 3 meses a 2 años posee múltiples implicancias:

- Entre los bienes durables se distinguen varias familias de productos con distinta durabilidad. En el caso de los smartphones, se estima que su obsolescencia comienza en los 2 años, lo que dejaría los equipos de la llamada “gama baja” en una situación bastante compleja.

- La garantía de dos años parece excesiva. Es necesario precisar y diferenciar las categorías de bienes durables a los que se aplicará esta garantía y diferenciar las condiciones. Los teléfonos celulares son equipos tecnológicos que son utilizados prácticamente 24/7. Distinto al caso de un electrodoméstico u otro equipo electrónico.

- Posible impacto en el precio a público ya que se debe mantener un servicio técnico post venta. También puede provocar que empresas dejen de importar/producir bienes de menor costo y opten por bienes de mejor calidad y mayor valor final. Esto afectaría a un importante grupo de consumidores que privilegia el bajo precio de los equipos de la “gama baja”.

- Los productos tecnológicos (bienes eléctricos y electrónicos) tienen obsolescencia entre 6 y 12 meses por cambios de tecnología.* Un producto que aun tenga garantía ya va a estar obsoleto y el cliente tenderá a cambiarlo por uno nuevo sin que el producto esté defectuoso lo que traerá distorsiones al negocio. Su vida útil sin embargo puede ser mayor.

- Se estima que los consumidores en promedio renuevan sus terminales móviles en 18.7 meses.

ATELMO realiza las siguientes propuestas al proyecto de ley:

- Diferenciar productos y sus garantías asociadas según su intensidad de uso, obsolescencia tecnológica, renovación, zona geográfica de uso, durabilidad y valor residual.

- Implementar gradualmente la extensión de la garantía legal para no afectar los precios al consumidor al aumentar los precios de la mantención del servicio técnico.

- Mejorar la definición de garantía y cuándo aplica, para que no quede espacio para interpretación. Por ejemplo, aclarar de buena manera cuándo corresponde a mal uso o a falla del producto.

- Entregar mayor información y transparencia al consumidor para una mejor toma de decisión. Se propone entregar más información sobre mantención y el correcto uso del bien durable, las condiciones para ejercer la garantía, entre otros.

o o o o o

El **Honorable Senador señor Moreira** declaró que la Comisión tiene presente la necesidad de distinguir entre distintos tipos de bienes durables, y que se ha evaluado contemplar esa distinción en un reglamento.

Consultó al señor Pickering qué plazo de garantía considera razonable para los teléfonos.

En su opinión, la idea del proyecto de ley en estudio es interesante. No se trata de perjudicar a la industria o rigidizarla, sino que de que se respeten las garantías para los consumidores

El **Honorable Senador señor Tuma** agradeció la exposición. Manifestó que esta y otras exposiciones que se han realizado, obligan a la Comisión a revisar el proyecto, y sin duda se acogerán algunas sugerencias que razonablemente se han planteado para mejorar la iniciativa.

Solicitó al señor Pickering una mayor explicación respecto al impacto en el precio al público que podría tener esta iniciativa, cuales son las razones de lo anterior. Estimó que podrá deberse a la inversión y mejoramiento de la tecnología, o inversión en equipos más durables de modo de no verse afectados por la extensión del plazo de garantía, pero la causa no puede ser la necesidad de mantener un servicio técnico post venta, pues esos servicios ya se encuentran instalados al día de hoy.

Intervino a continuación la **Honorable Senadora señora Pérez**. Se sumó a lo expresado por el Honorable Senador señor Tuma, ha sido muy interesante escuchar distintas exposiciones y opiniones en relación a esta iniciativa, pues este proyecto tiene una serie de aspectos bastante delicados que deben ser considerados, por ejemplo lo que se ha planteado en relación con los teléfonos celulares y su obsolescencia. Agregó que encuentra bastante razón a lo señalado por el señor Pickering, la

garantía de dos años para equipos celulares parece excesiva, y eso va a afectar finalmente al consumidor.

En relación a los bienes durables, efectivamente se presentan distintas categorías de bienes durables, y además el uso de ellos puede ser muy diverso, son diferenciaciones que deben abordarse en esta iniciativa.

Hay que evitar perjudicar a una industria que ha ido terminando con la analfabetización digital en nuestro país.

El señor Pickering manifestó que en ningún caso se oponen a la garantía, pero hacer coincidir su plazo con el de la vida útil del producto, como ocurriría con los teléfonos celulares, resulta en su parecer excesivo, cambia el modelo de negocio y puede afectar a los teléfonos de baja gama.

Agregó que en el mes de marzo entrará a regir un reglamento relativo al etiquetado de los equipos móviles, con obligación de informar al público en que banda operan los equipos y otras informaciones adicionales útiles sobre el equipo mismo, lo que es muy importante desde el punto de vista de información a usuario.

Respecto de las distintas categorías de bienes durables, consideró que si se proyecta que el reglamento establezca las diferencias, sería relevante que especificara bien en qué consiste cada una. Asimismo que se consagre con claridad en qué consiste la garantía, diferenciación entre mal uso y desperfecto del producto, que la garantía no opera en el caso de mal uso del producto, aspectos que deben quedar claramente regulados de modo de no dejar amplios espacios para la judicialización.

Consideró que también es importante que, además de lo señalado respecto del etiquetado y las normas sobre garantía, la industria otorgue una mayor información a los clientes sobre el correcto uso de los equipos.

En respuesta al **Honorable Senador señor Moreira** respecto al plazo de la garantía, comprometió el envío de una nota formal a la Comisión, con una propuesta de plazo que cuente con el respaldo técnico correspondiente.

Se refirió a continuación a la consulta del Honorable Senador señor Tuma. Puntualizó que el impacto en el precio al público. Declaró que para las empresas de telefonía móvil, la venta de equipos no es negocio, el negocio está en la prestación del servicio de comunicaciones tanto de voz como de datos, por eso muchas veces se entregan smartphones u otros teléfonos celulares a muy bajo costo. Además cuando se comercializa el producto las empresas de telefonía no tienen ningún negocio adicional, como por ejemplo seguros que ofrece el retail.

Podría ocurrir, por ejemplo, que si se extiende el plazo de garantía las empresas estén más inclinada a importar equipos de más alta calidad, sofisticación y costo, y por tanto dejen de importar equipos

de más baja gama, que apuntan a un segmento muy relevante de la población, pues su obsolescencia se produce aun antes del vencimiento del plazo de garantía.

El **Honorable Senador señor Pizarro** manifestó que se ha planteado que el mercado de la telefonía es un mercado muy segmentado. La principal preocupación que se ha planteado dice relación con los equipos de menos sofisticación, que son de uso más masivo. En relación a este punto, preguntó al señor Pickering hacia donde apuntan las compañías, si al segmento más de elite por el margen de ganancia, o al de baja gama por su masividad.

El señor Pickering declaró que se apunta a ambos, pues se trata de negocios distintos. Hoy un 50% de los teléfonos celulares son smartphones. Hay que cruzar esa información con el uso que se hace de los teléfonos celulares, la voz ha ido perdiendo importancia y hoy lo relevante es la transferencia de datos. Por otra parte, el teléfono de más baja gama que tradicionalmente se asoció con el modelo de negocio del prepago, ha ido perdiendo importancia con el auge de las redes sociales. El mercado ha cambiado en los últimos tres años de manera radical.

- - - - -

-- Sometida a votación la idea de legislar en la materia, el proyecto fue aprobado en general por la unanimidad de los integrantes de la Comisión, Honorables Senadores señor Moreira (Presidente), señora Pérez, y señores Pizarro, Quinteros y Tuma. (Unanimidad, 5X0)

- - - - -

TEXTO DEL PROYECTO APROBADO EN GENERAL

Se inserta a continuación el texto del proyecto que la Comisión de Economía propone aprobar en general:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo 1°.- 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 2°.- 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:

- 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.

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:

- 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.

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.”.

Acordado en sesiones celebradas los días 12 y 26 de octubre, 2, 9, 16 y 30 de noviembre, 14 y 21 de diciembre de 2016, con la asistencia de los Honorables Senadores señor Iván Moreira Barros (Presidente), señora Lily Pérez San Martín y señores Jorge Pizarro Soto, Rabindranath Quinteros Lara y Eugenio Tuma Zedán.

Sala de la Comisión, a 26 de diciembre de 2016.

PEDRO FADIC RUIZ
Abogado Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N°19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, ESTABLECIENDO GARANTÍA PARA LOS BIENES DURABLES.

BOLETÍN N° 10.452-03.

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN: Regular la garantía de 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.

La protección que propone el proyecto ley es una garantía legal de dos años contados desde la entrega real, 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.

II. ACUERDOS: Aprobado en general (5x0).

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:

El proyecto consta de dos artículos que modifican la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

El artículo 1° incorpora en el artículo 1° de la LPC el concepto de “Bienes Durables”, entendido como 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.

El artículo 2° intercala los artículos 22 A a 22 H, nuevos, para regular la garantía de los bienes muebles durables.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: No hay.

V. URGENCIA: No tiene.

VI. ORIGEN INICIATIVA: Moción de los Honorables Senadores señoras Van Rysselberghe y Von Baer y señores Pérez Varela y Tuma.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: Primer trámite.

VIII. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: Inició su tramitación en el Senado con fecha 22 de diciembre de 2015, pasando a la Comisión de Economía.

IX. TRÁMITE REGLAMENTARIO: Primer informe.

X. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

- Código Civil.
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.

PEDRO FADIC RUIZ
Abogado Secretario de la Comisión

Í N D I C E

	PÁGINA N°
CONSIDERACIONES PRELIMINARES.....	1
ASISTENCIA.....	1-3
OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	3
ANTECEDENTES.....	3
DISCUSIÓN EN GENERAL.....	9 -79
Sesión del 12 de octubre de 2016.....	9
- La Honorable Senadora señora Jacqueline Van Rysselberghe.	9
- Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).	10
Sesión del 26 de octubre de 2016.....	17
- Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC).	17
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC).	26
Sesión del 2 de noviembre de 2016.....	35
- Cámara Nacional Automotriz de Chile, CAVEM A.G.	35
- Asociación de Supermercados de Chile A.G.	37
Sesión del 9 de noviembre de 2016.....	42
- Cámara Comercio de Santiago (CCS).	42
- Retail Financiero y Comité de Derechos de los Consumidores (SOFOFA).	48
Sesión del 16 de Noviembre de 2016.....	55
- Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU).	55
Sesión del 30 de noviembre de 2016.....	59
- Biblioteca del Congreso Nacional.	59
Sesión del 14 de diciembre de 2016.....	66
- Cámara de Repuestos y Accesorios de Chile A.G., (CAREP A.G).	66
- Organización de Consumidores y Usuarios (ORCUS).	70

Sesión del 21 de diciembre de 2016.....	74
- Asociación de Empresas de Telefonía Móvil (ATELMO).	74
TEXTO DEL PROYECTO.....	80
RESEÑA.....	84